Series &RQPS/S **SET~3**

प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code **66/S/3**

रोल नं.
Roll No.

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

नोट / NOTE :

(i) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **23** हैं ।
Please check that this question paper contains **23** printed pages.

(ii) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **34** प्रश्न हैं ।
Please check that this question paper contains **34** questions.

(iii) प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।
Q.P. Code given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.

(iv) **कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।**
Please write down the serial number of the question in the answer-book before attempting it.

(v) 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 ।
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 *अधिकतम अंक : 80*

Time allowed : 3 hours *Maximum Marks : 80*

सामान्य निर्देश :

निम्नलिखित निर्देशों को बहुत सावधानी से पढ़िए और उनका सख़्ती से पालन कीजिए :

(i) *इस प्रश्न-पत्र में **34** प्रश्न हैं । **सभी** प्रश्न **अनिवार्य** हैं ।*

(ii) *प्रत्येक प्रश्न के अंक उनके सामने अंकित हैं ।*

(iii) *उत्तर संक्षिप्त तथा बिंदुवार होने चाहिए ।*

(iv) ***3** अंकों के प्रश्नों के उत्तर 50 से 75 शब्दों में लिखे जाने चाहिए ।*

(v) ***4** अंकों के प्रश्नों के उत्तर लगभग 150 शब्दों में लिखे जाने चाहिए ।*

(vi) ***6** अंकों के प्रश्नों के उत्तर लगभग 200 शब्दों में लिखे जाने चाहिए ।*

(vii) *प्रत्येक प्रश्न के सभी भागों के उत्तर एक साथ लिखे जाने चाहिए ।*

*प्रश्न संख्या **1** से **20** तक बहुविकल्पीय प्रश्न (MCQ) हैं, जिनमें प्रत्येक **1** अंक का है ।* *20×1=20*

1. 'यदि प्रत्येक वस्तु के लिए एक निश्चित स्थान है और वह उस स्थान पर उपलब्ध है, तो व्यवसाय/कारखाने की क्रियाओं में कोई व्यवधान उत्पन्न नहीं होगा ।'

उपर्युक्त कथन द्वारा प्रकाशित प्रबंध का सिद्धान्त है :

(A) अनुशासन (B) व्यवस्था

(C) निर्देश की एकता (D) सहयोग की भावना

2. प्रखर लिमिटेड जीवनरक्षक औषधियों के उत्पादक हैं । दो वर्ष पूर्व फ्लू का प्रकोप हुआ तथा यह शीघ्र ही फैल गया तथा इससे बहुत लोग प्रभावित हुए । प्रखर लिमिटेड ने शोध तथा विकास पर अत्यधिक निवेश किया तथा इसके लिए एक दवा के विकास में सफल हुई । दवा फ्लू की रोकथाम में बहुत प्रभावी हुई तथा अब यह मरीजों के लिए आवश्यक हो गई । इसके परिणामस्वरूप, दवा की माँग कई गुना बढ़ गई । दवा की माँग को ध्यान में रखकर, कम्पनी ने दवा का मूल्य बढ़ा दिया । सरकार स्थिति पर ध्यान रख रही थी । क्योंकि फ्लू पर नियंत्रण की केवल यही एक दवा थी, जनता के लिए इसे वहन करने योग्य बनाने के लिए सरकार ने इसे एक आवश्यक दवा घोषित कर दिया और इसकी कीमत को नियंत्रित किया ।

निम्नलिखित में से उपर्युक्त स्थिति में चर्चित मूल्य निर्धारण को प्रभावित करने वाले कारकों की पहचान कीजिए :

(i) उत्पादन लागत

(ii) उपयोग की गई विपणन विधियाँ

(iii) उपयोगिता तथा माँग

(iv) सरकारी तथा विधिक नियमन

(A) केवल (iv) (B) (i), (iii) तथा (iv)

(C) (iii) तथा (iv) (D) (i), (ii) तथा (iii)

General Instructions :

Read the following instructions very carefully and strictly follow them :

(i) *This question paper contains **34** questions. **All** questions are **compulsory**.*

(ii) *Marks are indicated against each question.*

(iii) *Answers should be brief and to the point.*

(iv) *Answers to questions carrying **3** marks may be from 50 to 75 words.*

(v) *Answers to questions carrying **4** marks may be in about 150 words.*

(vi) *Answers to questions carrying **6** marks may be in about 200 words.*

(vii) *Attempt all parts of a question together.*

*Questions no. **1** to **20** are Multiple Choice Questions (MCQs), carrying **1** mark each.* $20\times 1=20$

1. 'If there is a fixed place for everything and it is present there, then there will be no hindrance in the activities of business/factory.'

The principle of management that is highlighted in the above statement is :

(A) Discipline (B) Order

(C) Unity of direction (D) Esprit de corps

2. Prakhar Ltd. is the manufacturer of life-saving drugs. There was an outbreak of flu two years back that spread quickly and affected many people. Prakhar Ltd. made huge investment on research and development and was able to develop a medicine for the same. The medicine was very effective in controlling the flu and now it has become a necessity for the patients. As a result, the demand for the medicine increased manifold. Considering the demand, the company increased the price of the medicine. The government observed the situation. Since it was the only available medicine to combat flu, the Government declared it as an essential medicine and regulated its price to make it affordable for the public.

From the following, identify the factor(s) affecting the determination of price discussed in the above case :

(i) Product cost

(ii) Marketing methods used

(iii) Utility and demand

(iv) Government and legal regulations

(A) (iv) only (B) (i), (iii) and (iv)

(C) (iii) and (iv) (D) (i), (ii) and (iii)

3. 'यदि कर्मचारियों की ओर से कोई रचनात्मक सुझाव आता है, तो प्रबंध को अपने कान बंद नहीं करने चाहिए अपितु उनके सुझावों से यदि लागत में पर्याप्त कमी आती है, तो उन्हें इसके लिए पुरस्कृत किया जाना चाहिए।'

उपर्युक्त कथन में वैज्ञानिक प्रबन्ध के किस सिद्धान्त की चर्चा की गई है ?

(A) विज्ञान पद्धति, न कि अँगूठा टेक नियम

(B) सहयोग, न कि टकराव

(C) सहयोग, न कि व्यक्तिवाद

(D) प्रत्येक व्यक्ति का उसकी अधिकाधिक क्षमता एवं समृद्धि के लिए विकास

4. निम्नलिखित कथनों को पढ़िए : अभिकथन (A) तथा कारण (R)। नीचे दिए गए विकल्पों में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

अभिकथन (A) : लाभांश निर्णय लेते समय, प्रतिधारित लाभ की सीमा फर्म के वित्तीयन निर्णय को भी प्रभावित करती है।

कारण (R) : फर्म को प्रतिधारित लाभ के बराबर पुन:निवेश के लिए कोषों की आवश्यकता नहीं होती है।

(A) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं तथा कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या है।

(B) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं, परन्तु कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या ***नहीं*** है।

(C) अभिकथन (A) सत्य है, परन्तु कारण (R) असत्य है।

(D) अभिकथन (A) असत्य है, परन्तु कारण (R) सत्य है।

5. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अनुसार, एक वस्तु अथवा सेवा से असंतुष्ट होने पर उपभोक्ता को शिकायत करने तथा सुनवाई का अधिकार है।

यहाँ संदर्भित उपभोक्ता अधिकार है ___________ :

(A) सुरक्षा का अधिकार

(B) सुनवाई का अधिकार

(C) सूचित होने का अधिकार

(D) निवारण पाने का अधिकार

3. 'The management should not close its ears to any constructive suggestions made by the employees but reward them for their suggestions which results in substantial reduction in costs.'

Which principle of scientific management is discussed in the above statement ?

(A) Science, Not Rule of Thumb

(B) Harmony, Not Discord

(C) Cooperation, Not Individualism

(D) Development of Each and Every Person to His or Her Greatest Efficiency and Prosperity

4. Read the following statements : Assertion (A) and Reason (R). Choose the correct alternative from the options given below :

Assertion (A) : While taking dividend decision, the extent of retained earnings also influences the financing decision of the firm.

Reason (R) : The firm does not require funds to the extent of re-invested retained earnings.

(A) Both Assertion (A) and Reason (R) are true and Reason (R) is the correct explanation of Assertion (A).

(B) Both Assertion (A) and Reason (R) are true, but Reason (R) is ***not*** the correct explanation of Assertion (A).

(C) Assertion (A) is true, but Reason (R) is false.

(D) Assertion (A) is false, but Reason (R) is true.

5. As per the Consumer Protection Act, 2019, the consumer has a right to file a complaint and to be heard in case of dissatisfaction with a good or a service.

The consumer right being referred to here is ___________ :

(A) Right to Safety

(B) Right to be Heard

(C) Right to be Informed

(D) Right to Seek Redressal

6. निम्नलिखित में से कौन-सा विकल्प प्रबंधन के 'संगठन' कार्य की प्रक्रिया में चरणों के सही अनुक्रम को दर्शाता है ?

(A) विभागीकरण → कार्य की पहचान तथा विभाजन → वृतांत (रिपोर्टिंग) सम्बन्ध स्थापन → कर्तव्यों का निर्धारण

(B) विभागीकरण → कार्य की पहचान तथा विभाजन → कर्तव्यों का निर्धारण → वृतांत (रिपोर्टिंग) सम्बन्ध स्थापन

(C) कार्य की पहचान तथा विभाजन → वृतांत (रिपोर्टिंग) सम्बन्ध स्थापन → कर्तव्यों का निर्धारण → विभागीकरण

(D) कार्य की पहचान तथा विभाजन → विभागीकरण → कर्तव्यों का निर्धारण → वृतांत (रिपोर्टिंग) सम्बन्ध स्थापन

7. निम्नलिखित में से कौन-सा मध्य-स्तरीय प्रबंध का कार्य ***नहीं*** है ?

(A) उच्च प्रबंधकों द्वारा बनाई गई नीतियों की व्याख्या करना

(B) अपने विभाग के लिए आवश्यक कर्मचारियों को सुनिश्चित करना

(C) विभिन्न विभागों की गतिविधियों में समन्वय/सामंजस्य स्थापित करना

(D) अपने विभागों के कर्मचारियों को आवश्यक कार्य एवं उत्तरदायित्व सौंपना

8. नीचे दिए गए चित्र में पैकेजिंग का/के स्तर है/हैं :

(A) केवल प्राथमिक स्तर

(B) प्राथमिक एवं द्वितीयक स्तर

(C) प्राथमिक, द्वितीयक एवं परिवहन पैकेजिंग स्तर

(D) प्राथमिक तथा परिवहन पैकेजिंग स्तर

6. Which of the following options denotes the correct sequence of steps in the process of 'Organizing' function of management ?

(A) Departmentalisation → Identification and division of work → Establishing authority and reporting relationships → Assignment of duties

(B) Departmentalisation → Identification and division of work → Assignment of duties → Establishing authority and reporting relationships

(C) Identification and division of work → Establishing authority and reporting relationships → Assignment of duties → Departmentalisation

(D) Identification and division of work → Departmentalisation → Assignment of duties → Establishing authority and reporting relationships

7. Which of the following is ***not*** a function of middle level management ?

(A) To interpret the policies framed by the top management

(B) To ensure that their department has the necessary personnel

(C) To coordinate the activities of different departments

(D) To assign necessary duties and responsibilities to the personnel in their departments

8. The level(s) of packaging shown in the picture given below is/are :

(A) Primary level only

(B) Primary and secondary levels

(C) Primary, secondary and transportation packaging levels

(D) Primary and transportation packaging levels

9. स्तंभ I में दिए गए बाह्य भर्ती के विभिन्न स्रोतों के वर्णन का मिलान स्तंभ II में दिए गए स्रोतों से कीजिए।

	स्तंभ I		*स्तंभ II*
1.	सभी रोज़गार चाहने वालों तथा उपलब्ध रोज़गार के अवसर, दोनों से संबंधित सूचना प्रदान करने के उद्देश्य से डिज़ाइन की गई तथा समर्पित वेबसाइट	(i)	प्रतीक्षा सूची
2.	विभिन्न पदों के लिए योग्य व्यक्तियों की भर्ती के लिए व्यावसायिक घरानों का शिक्षा संस्थानों के साथ संपर्क	(ii)	वेब प्रसारण
3.	उद्यम के सूचना-पट्ट पर उपलब्ध पदों के विवरण के साथ लगाई गई सूचना	(iii)	कैम्पस/महाविद्यालय/ विश्वविद्यालय भर्ती
4.	रिक्तियाँ भरने के लिए कार्यालय में आए अनियमित आवेदकों से प्राप्त आवेदनों से तैयार तथा जाँच किया गया डेटाबेस	(iv)	प्रत्यक्ष भर्ती

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

(A) 1-(iii), 2-(i), 3-(iv), 4-(ii)

(B) 1-(i), 2-(iii), 3-(iv), 4-(ii)

(C) 1-(ii), 2-(iv), 3-(i), 4-(iii)

(D) 1-(ii), 2-(iii), 3-(iv), 4-(i)

10. जब निर्माताओं द्वारा प्रत्यक्ष रूप से बिना किसी मध्यस्थ को सम्मिलित किए अंतिम उपभोक्ताओं को वस्तुएँ बेची जाती हैं तो उपयोग किया गया वितरण का माध्यम है :

(A) शून्य-स्तरीय माध्यम

(B) एक-स्तरीय माध्यम

(C) द्वि-स्तरीय माध्यम

(D) तीन-स्तरीय माध्यम

11. अशोक इंडस्ट्रीज़ लिमिटेड, ऑटोमोबाइल इंडस्ट्रीज़ के लिए पुर्जे बनाने वाली एक कम्पनी है। इस कम्पनी में सभी उत्पादन गतिविधियों के लिए मानक निर्धारित किए गए हैं, जिसमें प्रक्रिया, कच्चे माल, समय, उत्पाद, मशीनरी तथा विधियों का मानकीकरण सम्मिलित है जिनका पालन उत्पादन के समय किया जाना चाहिए। इस प्रकार प्राप्त उत्पादित सामग्री गुणवत्ता में सर्वश्रेष्ठ होगी। कम्पनी के फोरमैन, मेहरा, ने कामगारों के कार्यों को इस प्रकार डिज़ाइन किया है कि अनावश्यक चाल दूर हो (हट) जाएँ तथा कार्यों को कुशलतापूर्वक पूरा करने में कम समय लगे। उसने फैक्टरी में कामगारों को दी जा सकने वाली आराम की अवधियों के अन्तरालों तथा आवृत्तियों का वैज्ञानिक रूप से विश्लेषण किया ताकि उन्हें आंतरिक बल पुन:प्राप्त हो तथा वे कुशलता से कार्य कर पाए।

उपर्युक्त अनुच्छेद में वैज्ञानिक प्रबंध की निम्नलिखित में से कौन-सी तकनीक की चर्चा ***नहीं*** की गई है ?

(A) थकान अध्ययन

(B) विधि अध्ययन

(C) गति अध्ययन

(D) मानकीकरण तथा सरलीकरण

9. Match the explanation of different sources of external recruitment given in Column I with the sources given in Column II.

	Column I		*Column II*
1.	Websites designed and dedicated for the purpose of providing information about both, job seekers and job openings	(i)	Casual Callers
2.	Liaison of business houses with the educational institutes to recruit qualified personnel for various jobs	(ii)	Web Publishing
3.	Notice placed on the notice-board of the enterprise specifying the details of the jobs available	(iii)	Campus Recruitment
4.	Database of unsolicited applicants in the office, prepared and screened to fill vacancies	(iv)	Direct Recruitment

Choose the correct option from the following :

(A) 1-(iii), 2-(i), 3-(iv), 4-(ii)
(B) 1-(i), 2-(iii), 3-(iv), 4-(ii)
(C) 1-(ii), 2-(iv), 3-(i), 4-(iii)
(D) 1-(ii), 2-(iii), 3-(iv), 4-(i)

10. When the products are sold by a manufacturer to the end consumer without involving any intermediary, the type of channel of distribution used is :

(A) Zero level channel
(B) One level channel
(C) Two level channel
(D) Three level channel

11. Ashok Industries Ltd. is a company manufacturing components for automobile industries. In this company, standards have been set for every manufacturing activity including standardisation of process, raw material, time, product, machinery and methods which must be adhered to during production. This has been done to bring excellence in quality of the materials produced. The foreman of the company, Mehra, has designed the jobs of the workers in such a manner that unnecessary movements are eliminated and it takes less time to complete the jobs efficiently. He has also scientifically analysed the duration and frequency of rest intervals that should be provided to the workers in the factory so that they can regain stamina and work efficiently.

Out of the following, which technique of scientific management has ***not*** been discussed in the above paragraph ?

(A) Fatigue study
(B) Method study
(C) Motion study
(D) Standardisatrion and simplification

12. प्रशांत ने एक फुटकर किराने का व्यवसाय आरंभ किया। ऑनलाइन शॉपिंग की बढ़ती हुई लोकप्रियता के कारण, इस व्यवसाय में प्रतियोगिता की मात्रा बहुत अधिक है। इससे कार्यशील पूँजी की आवश्यकता अधिक होगी क्योंकि ग्राहकों से तत्काल आदेशों को पूरा करने के लिए उसे अंतिम वस्तुओं (तैयार माल) के स्टॉक की अधिक आवश्यकता होगी। कार्यशील पूँजी की आवश्यकता को प्रभावित करने वाला कारक है :

(A) कच्चे माल की उपलब्धता
(B) संचालन का स्तर
(C) प्रतियोगिता का स्तर
(D) मुद्रा स्फीति

13. अपर्णा एवं प्रियंका एक कम्पनी 'श्रेया इंडस्ट्रीज़' में कार्यरत हैं, जो महिलाओं के लिए बने-बनाए वस्त्रों का व्यापार करती है। प्रत्येक को 5 दिनों के अंदर ₹ 1,000 प्रति पोशाक की लागत से 10 पोशाकों के निर्माण का दायित्व सौंपा गया। अपर्णा 5 दिनों के अंदर ₹ 1,100 प्रति पोशाक की लागत पर 10 पोशाकों का निर्माण कर सकी, जबकि प्रियंका ₹ 900 प्रति पोशाक की लागत पर 5 दिनों के अंदर केवल 8 पोशाकों का निर्माण कर सकी।

उपर्युक्त के संबंध में निम्नलिखित में से कौन-सा कथन सही है ?

(A) अपर्णा कुशल है लेकिन प्रियंका प्रभावपूर्ण है।
(B) अपर्णा प्रभावपूर्ण है लेकिन प्रियंका कुशल है।
(C) अपर्णा तथा प्रियंका दोनों प्रभावपूर्ण हैं।
(D) अपर्णा तथा प्रियंका दोनों कुशल हैं।

14. *कथन I :* उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अनुसार, जिला कमीशन के पास उन शिकायतों पर विचार करने का अधिकार-क्षेत्र है जहाँ प्रतिफल के रूप में भुगतान की गई वस्तुओं या सेवाओं का मूल्य ₹ 10 करोड़ से अधिक नहीं होता।

कथन II : यदि कोई भी पक्ष जिला कमीशन के आदेश से संतुष्ट नहीं है, तो वह इस आदेश के विरुद्ध आदेश की तिथि से पैंतालीस दिनों के भीतर साक्ष्य अथवा कानून के आधार पर राज्य कमीशन के समक्ष अपील कर सकता है।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

(A) कथन I सत्य है तथा कथन II असत्य है।
(B) कथन II सत्य है तथा कथन I असत्य है।
(C) दोनों कथन सत्य हैं।
(D) दोनों कथन असत्य हैं।

12. Prashant started a grocery retail business. Due to increasing popularity of online shopping, the degree of competition is very high in this business. His requirement of working capital will be high as he would have to hold larger stocks of finished goods to meet urgent orders from customers. The factor affecting the requirement of working capital is :

(A) Availability of raw material (B) Scale of operations

(C) Level of competition (D) Inflation

13. Aparna and Priyanka are working in 'Shreya Industries', a company dealing in readymade garments for women. Each of them was assigned the responsibility of producing 10 dresses each within 5 days at a cost of ₹ 1,000 per dress. Aparna was able to produce 10 dresses at a cost of ₹ 1,100 per dress within 5 days, whereas Priyanka was able to produce only 8 dresses at a cost of ₹ 900 per dress in 5 days.

Which of the following statements is correct with respect to the above ?

(A) Aparna is efficient but Priyanka is effective.

(B) Aparna is effective but Priyanka is efficient.

(C) Both Aparna and Priyanka are effective.

(D) Both Aparna and Priyanka are efficient.

14. *Statement I :* As per the Consumer Protection Act, 2019, the District Commission has a jurisdiction to entertain complaints where value of goods or services paid as consideration does not exceed ₹ 10 crores.

Statement II : If any of the parties is not satisfied by the order of the District Commission, they can appeal against such order to the State Commission on the grounds of facts or law within a period of forty-five days from the date of order.

Choose the correct option from the following :

(A) Statement I is true and Statement II is false.

(B) Statement II is true and Statement I is false.

(C) Both the Statements are true.

(D) Both the Statements are false.

15. *कथन I :* अंशधारियों के कोष में प्रतिफल के भुगतान या पूँजी के पुनर्भुगतान की वचनबद्धता सम्मिलित होती है।

कथन II : ऋण कोषों के सभी स्रोतों में से सबसे सस्ता स्रोत माना जाता है तथा ब्याज पर कर की कटौती इसे और अधिक सस्ता बना देती है।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

(A) कथन I सत्य है तथा कथन II असत्य है।

(B) कथन II सत्य है तथा कथन I असत्य है।

(C) दोनों कथन सत्य हैं।

(D) दोनों कथन असत्य हैं।

16. स्टेशनरी वस्तुओं का व्यापार करने वाली एक कम्पनी टी-पेक्स लिमिटेड में यह निर्णय लिया गया कि सभी क्रय ए के लिमिटेड से उधार किए जाएँगे तथा उधार अवधि न्यूनतम 7 दिनों की होगी। यह इसलिए किया गया क्योंकि कोई अन्य कम्पनी उधार सुविधा का प्रस्ताव नहीं दे रही है।
उपर्युक्त अनुच्छेद में किस प्रकार की योजना संदर्भित है ?

(A) नियम (B) नीति

(C) विधि (D) व्यूह-रचना

17. टेकपैक लिमिटेड हैदराबाद की एक कम्पनी है जो पैकेजिंग सामग्री का उत्पादन करती है तथा इसे बी-टू-बी e-व्यवसाय प्रकार में देशभर में विभिन्न उद्योगों को बेचती है। यह एक गतिशील कम्पनी है। वर्षों से जलवायु परिवर्तन के कारण तथा भारतीय ग्राहकों की पसंद में पर्यावरण-हितैषी उत्पादों के प्रति बदलाव के कारण कम्पनी ने जैव-निम्नीकरणीय पैकेजिंग सामग्री के उत्पादन की तरफ स्थानांतरण कर लिया है। इसके अतिरिक्त, इसके डिजिटल रूपांतरण के कारण, कम्पनी को अत्यधिक लाभ हुआ है क्योंकि इसके ग्राहक ऑनलाइन आदेश दे सकते हैं तथा विभिन्न ऑनलाइन तरीकों से रोकड़रहित भुगतान कर सकते हैं।

उपर्युक्त स्थिति में चर्चित व्यावसायिक पर्यावरण के आयाम हैं :

(A) आर्थिक तथा सामाजिक पर्यावरण

(B) सामाजिक तथा प्रौद्योगिकीय पर्यावरण

(C) प्रौद्योगिकीय तथा आर्थिक पर्यावरण

(D) सामाजिक तथा राजनैतिक पर्यावरण

15. *Statement I :* Shareholders' funds involve commitment regarding the payment of returns or the repayment of capital.

Statement II : Debt is considered to be the cheapest of all the sources of funds and tax deductability of interest makes it still cheaper.

Choose the correct option from the following :

(A) Statement I is true and Statement II is false.

(B) Statement II is true and Statement I is false.

(C) Both the Statements are true.

(D) Both the Statements are false.

16. In T-pex Ltd, a company trading in stationery items, it was decided that all purchases would be made from AK Ltd. on credit basis with credit period of at least 7 days. This was done because no other company was offering credit facility. Which type of plan has been referred to in the above paragraph ?

(A) Rule (B) Policy

(C) Method (D) Strategy

17. Techpack Ltd. is a company in Hyderabad that produces and sells packaging material to various industries across the nation in a B2B e-business form. It is a dynamic company. Over the years, due to rising concerns for climate change and shift of preferences of Indian customers towards environment-friendly products, the company has shifted to the production of biodegradable packaging material. Moreover, due to its digital transformation, the company has tremendously benefited as its customers could place orders and make cashless payments in various online modes.

The dimensions of business environment discussed in the above case are :

(A) Economic and social environments

(B) Social and technological environments

(C) Technological and economic environments

(D) Social and political environments

18. 'अल्पकालीन निवेश निर्णय' के लिए निम्नलिखित में से कौन-सा कथन सत्य है ?

(A) ये दीर्घ-अवधि में व्यवसाय की उपार्जन क्षमता को प्रभावित करते हैं।

(B) इन निर्णयों में सामान्यत: बड़ी मात्रा में विनिवेश सम्मिलित होता है।

(C) ये निर्णय व्यवसाय की तरलता एवं लाभप्रदता को प्रभावित करते हैं।

(D) इनको एक बड़ी भारी लागत के अलावा परिवर्तित नहीं किया जा सकता।

19. 'वी.के. पब्लिक स्कूल' में कक्षा XII के लिए एक अंग्रेजी अध्यापक का स्थान रिक्त है। आवेदनों की प्राथमिक जाँच के बाद 10 अभ्यार्थियों को सूचीबद्ध किया गया। अब विद्यालय प्रबंधन ने अभ्यार्थियों से कक्षा XII के पाठ्यक्रम से सम्बन्धित एक निदर्शन पाठ देने के लिए कहा। इन निदर्शन पाठों का उद्देश्य अभ्यार्थियों के विद्यमान अध्यापन कौशल तथा पेशे की कुशलता को मापना था।

उपर्युक्त स्थिति में 'वी.के. पब्लिक स्कूल' द्वारा उपयोग में लाई गई चयन परीक्षा के प्रकार को पहचानिए :

(A) कौशल परीक्षा (B) बुद्धि परीक्षा

(C) व्यापार परीक्षा (D) व्यक्तित्व परीक्षा

20. 'आदेश की एकता' के सिद्धान्त का उद्देश्य है कि :

(A) यह दोहरी अधीनस्थता को रोकता है।

(B) यह संगठनात्मक हितों के लिए व्यक्तिगत हितों को समर्पित करता है।

(C) यह कर्मचारियों के बीच एकता एवं सामंजस्य की भावना को बढ़ावा देता है।

(D) यह निर्णय लेने के अधिकार को उच्च स्तर पर केन्द्रित करता है।

21. (क) वित्तीयन निर्णय को प्रभावित करने वाले किन्हीं तीन कारकों का उल्लेख कीजिए। *3*

अथवा

(ख) भारतीय प्रतिभूति तथा विनिमय बोर्ड के किन्हीं तीन सुरक्षात्मक कार्यों का उल्लेख कीजिए। *3*

22. धीरेन पटेल एक दूध प्रक्रियण कम्पनी का मुख्य कार्यकारी अधिकारी है। वह एक बहुत प्रभावी प्रबंधक है। वह अपने कार्य में काफी व्यवस्थित है तथा अनुकरणीय व्यवहार प्रदर्शित करता है।

धीरेन पटेल इस बात पर ज़ोर देता है कि संप्रेषण के सभी उद्देश्यों हेतु संगठन के सभी प्रबंधकों तथा अधीनस्थों को ऊपर से नीचे की तरफ जाने वाली एक अधिकार श्रृंखला का अनुसरण करना चाहिए।

उपर्युक्त स्थिति में प्रकाशित प्रबंध के सामान्य सिद्धान्त की पहचान कीजिए तथा समझाइए। *3*

18. Which of the following statements is correct for 'short term investment decisions' ?

(A) They affect the earning capacity of a business in the long run.

(B) These decisions normally involve huge amounts of investment.

(C) These decisions affect the liquidity as well as profitability of a business.

(D) They are irreversible except at a huge cost.

19. 'V.K. Public School' had a vacancy for an English teacher for Class XII. After preliminary screening of the applications, they shortlisted 10 candidates. Now, the school management asked the candidates to give a demonstration lesson related to the curriculum of Class XII. The purpose of these demonstration lessons was to measure the existing teaching skills of the candidates and proficiency in the area of profession.

Identify the type of selection test used by 'V.K. Public School' in the above case :

(A) Aptitude test (B) Intelligence test

(C) Trade test (D) Personality test

20. The purpose of the principle of 'unity of command' is that :

(A) It avoids dual subordination.

(B) It subordinates individual interests to organizational interests.

(C) It promotes a team spirit of unity and harmony among employees.

(D) It concentrates decision-making authority at the top level.

21. (a) State any three factors affecting financing decision. *3*

OR

(b) State any three protective functions of Securities and Exchange Board of India. *3*

22. Dhiren Patel is the Chief Executive Officer of a milk processing company. He is a very effective manager. He is quite organized in his work and exhibits exemplary behaviour.

Dhiren Patel insists that all managers and subordinates in the organization should follow a chain of authority that runs from top to bottom for all communication purposes.

Identify and explain the general principle of management highlighted in the above case. *3*

23. (क) 'लोकतांत्रिक नेतृत्व' शैली को समझाइए। 3

अथवा

(ख) 'एक बुद्धिमान प्रबंधक को संप्रेषण के अनौपचारिक माध्यमों के सकारात्मक पहलुओं का उपयोग करना चाहिए तथा इस माध्यम के नकारात्मक पहलुओं को कम उपयोग करना चाहिए।'

उपर्युक्त कथन के प्रकाश में, संप्रेषण के अनौपचारिक माध्यम के किसी एक सकारात्मक तथा किन्हीं दो नकारात्मक पहलुओं को समझाइए। 3

24. एक लोकप्रिय पत्रिका ने संपूर्ण विश्व में पदों में कटौती के विषय में एक लेख छापा। उसमें उल्लिखित था कि लागत कम करने, बाज़ार की दशा तथा प्रौद्योगिकीय प्रगति के कारण पिछले वर्ष में सूचना प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में लगभग दो लाख लोगों ने रोज़गार खोया।
इसे भारत की एक सॉफ़्टवेयर डेवलपमेंट कम्पनी टेकवायर लिमिटेड के कर्मचारियों द्वारा पढ़ा गया तथा इस पर चर्चा की गई। इससे उनके अंदर बहुत अशांति उत्पन्न हो गई तथा उनका मनोबल कम हो गया। कर्मचारियों की उत्पादकता में कमी आनी आरंभ हो गई। कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी को कर्मचारियों के मध्य उनके रोज़गार के विषय में असुरक्षा की भावना दिखाई दी। एक नेता के रूप में अपनी भूमिका को समझते हुए, उसने कर्मचारियों को उनकी भावी आय तथा रोज़गार के विषय में आश्वस्त करते हुए सभी कर्मचारियों को एक ई-मेल लिखी।

इस संप्रेषण ने कर्मचारियों को मनोवैज्ञानिक तथा भावनात्मक संतुष्टि दी तथा इससे उनके निष्पादन में सकारात्मक परिणाम दर्शाए। मुख्य कार्यकारी अधिकारी अधीनस्थ को बिना कोई मौद्रिक प्रोत्साहन दिए उन्हें संगठन के उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए वांछित तरीके से कार्य करने में सफल रहा।

(i) कर्मचारियों के निष्पादन में सुधार के लिए मुख्य कार्यकारी अधिकारी द्वारा उपयोग किए गए प्रोत्साहन की पहचान कीजिए तथा समझाइए।

(ii) उपर्युक्त स्थिति में मॉस्लो के आवश्यकता अनुक्रम सिद्धान्त के अनुसार कर्मचारियों की जिस आवश्यकता की संतुष्टि हुई है उसका उल्लेख कीजिए। 3

25. एक जलपान-गृह के मालिक, अनमोल पाठक, ने देखा कि एक वर्ष की अवधि में कच्चे माल, परिवहन तथा पैकेजिंग की लागत बढ़ गई। इसके परिणामस्वरूप कुल लागत 15% बढ़ गई। उसने सोचा कि संगठन में प्रत्येक गतिविधि की जाँच करना आसान कार्य नहीं था, इसलिए उसने इन तीन लागतों में हुई बढ़ोतरी का गहराई से अध्ययन करने का निर्णय लिया। उसने लागत में अपेक्षित बढ़ोतरी तथा वास्तविक बढ़ोतरी की नीचे दी गई एक सारणी तैयार की।

क्र. सं.	*व्यय*	*लागत में अपेक्षित बढ़ोतरी*	*लागत में वास्तविक बढ़ोतरी*
1.	कच्चा माल	4%	7%
2.	परिवहन	10%	8%
3.	पैकेजिंग	10%	20%

प्रबंध के एक कार्य से संबंधित उन दो अवधारणाओं को समझाइए जिनका उपयोग अनमोल पाठक द्वारा विचलनों का विश्लेषण करने के लिए किया जाएगा। 4

23. (a) Explain 'Democratic (Participative) style of leadership'. *3*

OR

(b) 'An intelligent manager should make use of positive aspects of informal channels and minimise the use of negative aspects of this channel of communication.'

In the light of the above statement, explain any one positive and any two negative aspects of informal channels of communication. *3*

24. A popular magazine published an article on job cuts across the globe. It stated that due to reasons like cost cutting, market conditions and technological advancement, almost two lakh people in the IT sector have lost their jobs during the last year.

This was read and discussed by employees of Techwire Ltd. a software development company in India. It created a lot of unrest among them and their morale came down. The productivity of the employees started declining. The Chief Executive Officer of the company observed the insecurity among the staff about their jobs. Understanding his role as the leader, he wrote an e-mail to all the employees assuring them about the stability of their future income and job.

This communication gave the employees psychological and emotional satisfaction and showed positive results in terms of their performance. The Chief Executive Officer was able to make the subordinates act in a desired manner to achieve the organizational goals, without giving them any monetary incentives.

(i) Identify and explain the incentive used by the Chief Executive Officer to improve the performance of the employees.

(ii) State the need of the employees as per Maslow's Hierarchy of Needs theory which was satisfied in the above case. *3*

25. Anmol Pathak, a restaurant owner, observed that over a period of one year, the costs of raw material, transportation and packaging had increased. As a result the total cost had increased by 15%. He thought that it was not easy to keep a check on each and every activity in the organisation, so he decided to study deeply the increase in these three costs. He prepared a table of acceptable and actual increase in cost as given below :

S.No.	*Expense*	*Acceptable increase in cost*	*Actual increase in cost*
1.	Raw material	4%	7%
2.	Transportation	10%	8%
3.	Packaging	10%	20%

Explain the two concepts related to a function of management that will be used by Anmol Pathak to analyse the deviations. *4*

26. मुद्रा बाज़ार का अर्थ दीजिए । निम्नलिखित के आधार पर पूँजी बाज़ार एवं मुद्रा बाज़ार में अन्तर्भेद कीजिए : *4*

(i) प्रलेख

(ii) तरलता

(iii) संभावित प्रतिफल

27. ईशान पाँच लीटर सरसों का तेल खरीदना चाहता था । बाज़ार में जाने से पहले उसने बाज़ार में उपलब्ध सरसों के तेल के विभिन्न ब्राण्डों के बारे में जानने के लिए इंटरनेट सर्फ किया । फुटकर दुकान पर पहुँचने पर उसे पाँच विभिन्न ब्राण्ड के सरसों के तेल पता चले, परन्तु उसको आश्चर्य हुआ कि उनमें से केवल एक पर 'FSSAI' प्रमाणिकता वाला चिह्न था, उसने इसी को क्रय करने का निर्णय लिया । उसने तेल के कंटेनर पर लगे लेबल को मूल्य तथा तेल का भार पता लगाने के लिए पढ़ा । तेल के मूल्य का भुगतान करते समय उसने यह सुनिश्चित किया कि रोकड़िया उसे नगद रसीद देता है ।

ईशान एक ज़िम्मेदार ग्राहक था । ऐसे किन्हीं चार उत्तरदायित्वों का उल्लेख कीजिए जिन्हें सरसों का तेल खरीदते समय ईशान ने ध्यान में रखा । *4*

28. (क) प्रबंध के निर्देशन कार्य के एक तत्त्व के रूप में 'अभिप्रेरणा' की किन्हीं चार विशेषताओं को समझाइए । *4*

अथवा

(ख) कर्मचारियों को अभिप्रेरित करने के लिए उपयोग की गई किन्हीं चार वित्तीय प्रोत्साहनों को समझाइए । *4*

29. सिल्क लिमिटेड की प्रति अंश आय ₹ 1 थी । उसने एक बैंक से 10% वार्षिक ब्याज की दर से ₹ 10 लाख का ऋण लिया । एक वर्ष पश्चात् परिणाम निम्न प्रकार से थे :

विवरण	*राशि*
समता (अंशधारक निधियाँ) (₹ 10 प्रत्येक के 2,00,000 अंश)	₹ 20 लाख
10% ऋण	₹ 10 लाख
ब्याज तथा कर पूर्व आय	₹ 6 लाख
प्रति अंश आय	₹ 2

कर दर 20% थी ।

(i) ऋण के उपयोग से सिल्क लिमिटेड की प्रति अंश आय में बढ़ोतरी क्यों हुई ?

(ii) यदि कम्पनी की ब्याज तथा कर पूर्व आय ₹ 3 लाख होती, तब क्या ऋण का उपयोग कम्पनी के लिए लाभदायक होता ? समझाइए । *4*

26. Give the meaning of Money Market. Distinguish between Capital Market and Money Market on the basis of the following : *4*

(i) Instruments

(ii) Liquidity

(iii) Expected returns

27. Ishaan wanted to buy five litres of mustard oil. Before he went to the market, he surfed the Internet to find out about the various brands of mustard oil available in the market. On visiting the retail shop, he could find five different brands of mustard oil but to his surprise, only one of them had 'FSSAI' certification mark, which he decided to buy. He read the label on the oil container to find out the price and weight of the oil. While paying for the oil he ensured that the cashier gave him the cash memo.

Ishaan was a responsible consumer. State any four responsibilities that Ishaan kept in mind while purchasing the mustard oil. *4*

28. (a) Explain any four features of 'Motivation' as an element of the directing function of management. *4*

OR

(b) Explain any four financial incentives used to motivate employees. *4*

29. Silk Ltd. had an EPS of ₹ 1. It raised a loan of ₹ 10 lakhs at an interest rate of 10% p.a. from a bank. After one year, the results were as follows :

Details	*Amount*
Equity (Shareholders' Funds) (2,00,000 shares of ₹ 10 each)	₹ 20 Lakh
10% Loan	₹ 10 Lakh
Earning Before Interest and Tax (EBIT)	₹ 6 Lakh
Earning Per Share (EPS)	₹ 2

Tax rate 20%.

(i) Why did EPS in Silk Ltd. rise with the use of debt ?

(ii) If EBIT of the company would have been ₹ 3 lakh, would using debt still be favourable for the company ? Explain. *4*

30. (क) सम्प्रेषण की किन्हीं चार मनोवैज्ञानिक बाधाओं को समझाइए। *4*

अथवा

(ख) सम्प्रेषण की बाधाओं को दूर करने के लिए कोई चार उपाय समझाइए। *4*

31. निदान सेवाओं में 'हेल्थ रिलैक्स लिमिटेड' भारत का एक अग्रणी उपभोक्ता स्वास्थ्य-देखभाल ब्राण्ड है। इसके पास संपूर्ण देश में एकीकृत निदान केन्द्रों का नेटवर्क है। अपने विस्तार के लिए कम्पनी नए मार्गों की खोज कर रही थी। उच्च स्तरीय प्रबंधकों ने व्यावसायिक पर्यावरण का विश्लेषण किया तथा पता लगाया कि क्योंकि वर्ष 2023 को मोटा अनाज का अंतरराष्ट्रीय वर्ष घोषित किया है, अत: यह आशा थी कि मोटे अनाज की वैश्विक माँग लगभग 5% प्रतिवर्ष बढ़ जाएगी। क्योंकि भारत मोटे अनाज का एक अग्रणी उत्पादक तथा निर्यातक है यह अनुभव किया गया कि मोटे अनाज उद्योग में अत्यधिक व्यावसायिक अवसर थे। निदेशक मण्डल ने मोटे अनाज से बने रोटी, नूडल्स तथा डोसा मिश्र के विक्रय-व्यवसाय को बाज़ार में उतारने के विचार की अनुमति प्रदान की।

कम्पनी को अपने को पुन:संरचित करना पड़ा। यह विभिन्न प्रकार की उत्पाद श्रेणियों में विविधता लाई तथा अलग-अलग व्यवसाय इकाइयों को सम्मिलित करते हुए एक ढाँचे का निर्माण किया। प्रत्येक इकाई का एक प्रबंधक था, जो निष्पादन के लिए उत्तरदायी था तथा जिसका प्रत्येक इकाई पर अधिकार था। उत्पादित किए गए विभिन्न उत्पादों के आधार पर मानव शक्ति का समूहीकरण किया गया।

(i) पुन:संरचना के पश्चात् हेल्थ रिलैक्स लिमिटेड के संगठनात्मक ढाँचे के प्रकार की पहचान कीजिए तथा इसका अर्थ दीजिए।

(ii) उपर्युक्त स्थिति में पहचाने गए संगठनात्मक ढाँचे के प्रकार के कोई दो लाभ तथा दो हानियों की व्याख्या कीजिए। *6*

32. (क) वैज्ञानिक प्रबंध की निम्नलिखित तकनीकों को समझाइए : *6*

(i) समय अध्ययन

(ii) विभेदात्मक पारिश्रमिक प्रणाली

(iii) कार्य का प्रमापीकरण एवं सरलीकरण

अथवा

(ख) प्रबंध के निम्नलिखित सिद्धान्तों को समझाइए : *6*

(i) अधिकार एवं उत्तरदायित्व

(ii) केन्द्रीकरण एवं विकेन्द्रीकरण

(iii) पहलक्षमता

30. (a) Explain any four psychological barriers to communication. *4*

OR

(b) Explain any four measures to overcome the barriers to communication. *4*

31. 'Health Relax Ltd.' is one of India's leading consumer healthcare brands in diagnostic services. It has an integrated nationwide network of diagnostic centers. The company was exploring new avenues for its expansion. The top level managers analysed the business environment and found that since the year 2023 was the International Year of Millets, it was expected that the global demand for millets will grow by around 5% annually. India being one of the leading producer and exporter of millets, it was realised that there was a great business opportunity in the millet industry. The Board of Directors approved the idea of venturing into the business of selling bread, noodles and dosa mix made of millets.

The company had to restructure itself. It diversified into varied product categories and created a structure comprising of separate business units. Each unit had a manager responsible for performance who had authority over the unit. Manpower was grouped on the basis of different products manufactured.

(i) Identify the type of organizational structure of Health Relax Ltd. after restructuring and give its meaning.

(ii) Explain any two advantages and two disadvantages of the type of organisational structure identified in the above case. *6*

32. (a) Explain the following techniques of Scientific Management : *6*

(i) Time study

(ii) Differential piece wage system

(iii) Standardization and simplification of work

OR

(b) Explain the following Principles of Management : *6*

(i) Authority and Responsibility

(ii) Centralization and Decentralization

(iii) Initiative

33. बी जे प्राइवेट लिमिटेड 'प्योर शाइन' ब्राण्ड नामक जैविक शैंपू का उत्पादन करने वाली एक कम्पनी है। यह नाम कम्पनी को उत्पाद विभेदीकरण में सहायता करेगा। लक्षित बाज़ार में ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए कम्पनी ने प्राकृतिक अवयवों जैसे करी पत्ता, नीम, चावल आदि का प्रयोग किया। कम्पनी का केन्द्र-बिंदु ग्राहकों की आवश्यकताओं की संतुष्टि है। शैंपू की अधिक माँग लेने के लिए इसने बाज़ार में उपलब्ध अन्य शैंपुओं की तुलना में कम मूल्य निर्धारण का निर्णय लिया। शैंपू के बारे में तथा इसकी विशेषताओं आदि को ग्राहकों को सूचित करने के लिए कम्पनी ने विभिन्न प्रवर्तन तरीकों का उपयोग किया। ग्राहकों की अधिकतम संतुष्टि तथा ग्राहकों की शिकायतों का निपटान करने हेतु कम्पनी ग्राहक सेवा केन्द्र के विवरण भी प्रदान कर रही है।

उपर्युक्त अनुच्छेद में चर्चित विपणन के किन्हीं तीन कार्यों की पहचान कीजिए तथा समझाइए। *6*

34. (क) औपचारिक एवं अनौपचारिक संगठन में कोई चार बिन्दु देते हुए अन्तर्भेद कीजिए। *6*

अथवा

(ख) नियोजन की किन्हीं चार सीमाओं को समझाइए। *6*

33. BJ Pvt. Ltd. is a company manufacturing organic shampoos with the brand name 'Pure Shine'. This name will help the company in creating product differentiation. To satisfy the needs of the customers in the target market the company used natural ingredients like curry leaves, neem, rice, etc. The focus of the company is on satisfaction of customers needs. To have higher demand of shampoo it decided to fix a lower price in comparison to the other shampoos available in the market. To inform the customers about the shampoo and its features etc., the company used various promotional tools. For maximum satisfaction of customers, the company provides the contact details of the customer care centre to handle customer complaints.

Identify and explain any three functions of marketing discussed in the above paragraph. *6*

34. (a) Distinguish between formal and informal organization by giving any four points. *6*

OR

(b) Explain any four limitations of planning. *6*