

माध्यमिक शिक्षा मंडल म.प्र. भोपाल

आदर्श प्रश्न पत्र - 2013-14

व्यावसाय अध्ययन

कक्षा - 12वीं

Time - 3 hours

M. M. 100

**निर्देश :-**

1. सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।
2. प्रश्न क्रमांक 1 से 5 तक वस्तुनिष्ठ प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न पर 5 अंक निर्धारित हैं।
3. प्रश्न क्रमांक 06 से 10 तक प्रत्येक प्रश्न पर 02 अंक निर्धारित हैं तथा प्रत्येक का उत्तर लगभग 30 शब्दों में देना है।
4. प्रश्न क्रमांक 11 से 17 तक प्रत्येक प्रश्न पर 04 अंक निर्धारित हैं तथा प्रत्येक का उत्तर लगभग 75 शब्दों में देना है।
5. प्रश्न क्रमांक 18 से 22 तक प्रत्येक प्रश्न पर 05 अंक निर्धारित हैं तथा प्रत्येक का उत्तर लगभग 120 शब्दों में देना है।
6. प्रश्न क्रमांक 23 से 24 तक प्रत्येक प्रश्न पर 06 अंक निर्धारित हैं तथा प्रत्येक का उत्तर लगभग 150 शब्दों में देना है।
7. प्रश्न क्रमांक 06 से 24 तक सभी प्रश्नों में आंतरिक विकल्प दिये गये हैं।

**Instructions :**

1. All questions are compulsory.
2. Q. No. 1 to 5 are Objective Questions Each question carries 5 marks.
3. Q. No. 6 to 10 carries 2 marks.
4. Q. No. 11-17 carries 4 marks.
5. Q. No. 18-22 carries 5 marks each.
6. Q. No. 23-24 carries 6 marks each.
7. The word limit of the questions will be as follows –  
02 marks about 30 words.  
04 marks about 75 words.  
05 marks about 120 words.  
06 marks about 150 words.

**खण्ड - 'अ'**  
**(SECTION - A)**  
**वस्तुनिष्ठ प्रश्न**  
**(OBJECTIVE TYPE QUESTIONS)**

**प्र.1 बहुविकल्पीय प्रश्न -**

1. प्रबंध है -
  - अ. केवल विज्ञान।
  - ब. केवल कला।
  - स. कला और विज्ञान दोनों।
  - द. न तो कला और न ही विज्ञान।
2. नये आर्थिक सुधार भारत में शुरू किये गये -
  - अ. सन् 1947 से।
  - ब. सन् 1980 से।
  - स. सन् 1991 से।
  - द. सन् 2007 से।
3. उद्देश्य होने चाहिये -
  - अ. आदर्श
  - ब. जटिल
  - स. व्यावहारिक
  - द. एक पक्षीय
4. मानवीय संसाधन अंग है -

|                    |                       |
|--------------------|-----------------------|
| अ. सम्प्रेषण का    | ब. सामान्य प्रबंधन का |
| स. केन्द्रीयकरण का | द. प्रशिक्षण का       |
5. नियंत्रण प्रक्रिया का प्रथम चरण है -
  - अ. बजट बनाना।

- ब. प्रमाप निर्धारित करना।
- स. निष्पादन का मूल्यांकन करना।
- द. विचलनों का पता लगाना।

**प्र.2 रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिये -**

1. प्रबंध के सिद्धांत ..... पर आधारित होते हैं।
2. नियोजन ..... के विषय में होता है।
3. नियंत्रण ..... को रोकने में सहायक सिद्ध होता है।
4. निर्माणी उद्योग में स्थायी पूंजी की ..... आवश्यकता होती है।
5. सेबी ..... के बाजार का नियमन एवं संवर्धन करता है।

**प्र.3 सही जोड़ियाँ बनाईये -**

| <b>खण्ड (अ)</b>        | <b>खण्ड (ब)</b>           |
|------------------------|---------------------------|
| अ. लायसेंस से छूट      | 1. शिक्षा                 |
| ब. सभी प्रकार का ज्ञान | 2. व्यवसाय का जीवन रक्त   |
| स. नियंत्रण प्रबंध का  | 3. व्यापार की आत्मा है    |
| द. पूँजी कहलाती है     | 4. उदारीकरण               |
| इ. पत्र व्यवहार        | 5. एक महत्वपूर्ण कार्य है |
|                        | 6. स्वास्थ्य              |
|                        | 7. प्रबन्धन               |

**प्र.4 एक वाक्य में उत्तर दीजिये -**

1. व्यवस्थित ज्ञान को क्या कहा जाता है ?
2. किस पद्धति में छिपे कौशल को प्रकट किया जाता है ?
3. ऋणपत्रों का निर्गमन किस अवस्था में लाभप्रद माना जाता है ?
4. बट्टे पर किस प्रपत्र का निर्गमन किया जाता है ?
5. किस पत्र के प्रत्युत्तर में निखर्ष का पत्र भेजा जाता है।

**प्र.5 सत्य अथवा असत्य लिखिये -**

1. प्रबंध के सिद्धांत लचीले होते हैं।

2. नियोजन प्रबंध का बुनियादी एवं प्रथम कार्य होता है।
3. पूँजीकरण कोषों की मात्रा का प्रतिनिधित्व करता है।
4. पूँजी बाजार में अल्पकालीन कोषों के लेनदेन होते हैं।
5. शिकायती पत्र की भाषा कठोर होनी चाहिये।

**खण्ड - ब**

**SECTION – B (EACH QUESTION 02 MARKS)**

- प्र.6 व्यवसायिक परिवेश का अर्थ लिखिये ?

**अथवा**

सांस्कृतिक पर्यावरण से क्या तात्पर्य है ?

7. तकनीकी पर्यावरण से क्या आशय है ?

**अथवा**

व्यवसाय के आंतरिक वातावरण में शामिल दो तत्व समझाईये ?

8. उदारीकरण से क्या आशय है ?

**अथवा**

निजीकरण को समझाईये ?

9. विज्ञापन के लक्षण लिखिये ? (कोई दो)

**अथवा**

विज्ञापन के उद्देश्य समझाईये ? (कोई दो)

10. उपभोक्ता संरक्षण से क्या तात्पर्य है ?

**अथवा**

उपभोक्ता शिक्षा का अर्थ लिखिये ?

**(EACH QUESTION 04 MARKS)**

11. कार्यात्मक संगठन संरचना तथा प्रभागीय संगठन संरचना में अंतर लिखिये ? (कोई चार)

**अथवा**

औपचारिक संगठन तथा अनौपचारिक संगठन में अंतर लिखो ? (कोई चार)

12. संगठन के कोई चार उद्देश्यों को समझाईये ?

**अथवा**

संगठन के कोई चार लक्षण समझाईये ?

13. निर्देशन का अर्थ समझाईये ?

**अथवा**

अभिप्रेरण से क्या आशय है, समझाईये ?

14. मौद्रिक तथा अमौद्रिक अभिप्रेरण में अंतर लिखिये ? (कोई चार)

**अथवा**

औपचारिक एवं अनौपचारिक सम्प्रेषण में अंतर लिखिये ? (कोई चार)

15. आदर्श वित्तीय योजना के लक्षण लिखिये ? (कोई चार)

**अथवा**

वित्तीय प्रबंध के उद्देश्य समझाईये ? (कोई चार)

16. विपणन तथा विक्रय में अंतर स्पष्ट कीजिये ? (कोई चार)

**अथवा**

विज्ञापन एवं विक्रय संवर्द्धन में अंतर लिखिये ? (कोई चार)

17. उपभोक्ता संरक्षण का महत्व लिखिये ? (कोई चार बिन्दु पर)

**अथवा**

उपभोक्ता के अधिकार समझाईये ? (कोई चार बिन्दु)

**(EACH QUESTION 05 MARKS)**

18. आदर्श नियोजन के लक्षण लिखिये ? (कोई पांच)

**अथवा**

प्रभावी नियोजन में आने वाली कठिनाईयां स्पष्ट कीजिये ? (कोई 5)

19. भर्ती तथा चयन में अंतर लिखिये ? (कोई पांच)

**अथवा**

प्रशिक्षण तथा विकास में अंतर स्पष्ट कीजिये ? (कोई पांच)

20. श्रेष्ठ नियंत्रण व्यवस्था की विशेषताएँ लिखिये ? (कोई पांच)

**अथवा**

नियंत्रण का महत्व समझाईये ? (कोई पांच)

21. पूंजी बाजार तथा मुद्रा बाजार में अंतर लिखिये ? (कोई पांच)

**अथवा**

ओवर द काउन्टर एक्सचेन्ज ऑफ इंडिया (OTCEI) तथा नेशनल स्टॉक एक्सचेन्ज ऑफ इंडिया (NSEI) में अंतर स्पष्ट कीजिये ? (कोई 5)

22. शिकायत पत्र लिखते समय ध्यान में रखने योग्य बातें स्पष्ट लिखिये ? (कोई पांच)

**अथवा**

मैसर्स सचिन एण्ड कंपनी भोपाल ने मैसर्स मोहन ब्रदर्स, खजूरी बाजार इंदौर से कुछ पुस्तकें मंगाई, जो आर्डर के अनुसार नहीं निकली। मैसर्स सचिन एण्ड कंपनी, भोपाल की ओर से एक शिकायती पत्र मैसर्स मोहन ब्रदर्स इंदौर को लिखिये।

**(EACH QUESTION 06 MARKS)**

23. भारत में प्रबंध का क्या महत्व है ? समझाईये। (कोई छः)

**अथवा**

प्रबंध एवं प्रशासन में अंतर लिखिये ? (कोई छः)

24. हेनरी फियोल तथा एफ. डब्ल्यू. टेलर के सिद्धांतों में क्या समानताएँ हैं ? (कोई छः)

**अथवा**

समय अध्ययन तथा गति अध्ययन में अंतर कीजिये ? (कोई 6)

माध्यमिक शिक्षा मंडल म.प्र. भोपाल

आदर्श उत्तर

व्यवसाय अध्ययन

खण्ड - अ

1. बहुविकल्पीय प्रश्न -
- उ. अ कला और विज्ञान दोनों।  
ब सन् 1991 से।  
स व्यावहारिक।  
द सामान्य प्रबंधन का।  
इ प्रमाप निर्धारित करना।
2. रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिये -
- उ. (i) प्रयोगों।  
(ii) भविष्य।  
(iii) अपव्यय।  
(iv) अधिक।  
(v) प्रतिभूतियों।
3. सही जोड़ियां बनाईये -

उ.

|   | खण्ड (अ)            |   | खण्ड (ब)               |
|---|---------------------|---|------------------------|
| 1 | लायसेंस से छूट      | 4 | उदारीकरण               |
| 2 | सभी प्रकार का ज्ञान | 1 | शिक्षा                 |
| 3 | नियंत्रण प्रबंध का  | 5 | एक महत्वपूर्ण कार्य है |
| 4 | पूँजी कहलाती है     | 2 | व्यवसाय का जीवन रक्त   |
| 5 | पत्र व्यवहार        | 3 | व्यापार की आत्मा है    |

**4. एक वाक्य में उत्तर दीजिये -**

- उ. (अ) व्यवस्थित ज्ञान को 'विज्ञान' कहा जाता है।  
(ब) 'विकास' पद्धति में छिपे कौशल को प्रकट किया जाता है।  
(स) 'ऋण पत्रों का निर्गमन' मंदी की 'अवस्था' में लाभप्रद माना जाता है।  
(द) बट्टे पर 'ट्रेजरी बिल' प्रपत्र का निर्गमन किया जाता है।  
(इ) 'पूछताछ के पत्र' के प्रत्युत्तर में निर्र का पत्र भेजा जाता है।

**5. सत्य अथवा असत्य लिखिये -**

- उ. (अ) सत्य।  
(ब) सत्य।  
(स) सत्य।  
(द) असत्य।  
(इ) असत्य।

**खण्ड - ब**

**उ.6 व्यावसायिक परिवेश का अर्थ :**

व्यावसायिक परिवेश दो शब्दों का संयोजन है। व्यावसायिक शब्द का अर्थ है व्यवसाय से संबंधित और परिवेश का अर्थ है वे समस्त बाह्य शक्तियाँ, जिनका प्रभाव व्यवसाय के संचालन पर पड़ता है। व्यावसायिक परिवेश सामाजिक, आर्थिक, राजनैतिक, कानूनी तथा तकनीकी घटकों का मिश्रण है।

**अथवा**

**सांस्कृतिक वातावरण (पर्यावरण) का अर्थ :** उपभोक्ताओं का वस्तु क्रय करने के व्यवहार, उनकी पसंदगी, विश्वास, जीवन जीने का तरीका, सामाजिक मूल्य इत्यादि में एक समय के उपरान्त परिवर्तन हो जाता है। इन सामाजिक एवं सांस्कृतिक परिवर्तनों का प्रभाव एक संगठन की व्यावसायिक रणनीति पर पड़ता है। संस्कृति वहां उत्पादित वस्तु व सेवाओं की किस्म का निर्धारण करती है।

### 3.7 तकनीकी पर्यावरण का अर्थ :

विज्ञान ज्ञान उपलब्ध कराता है तथा प्रौद्योगिकी उसका उपयोग करती है। राष्ट्र तकनीकी एवं प्रौद्योगिकी विकास, उत्पादन की प्रणालियाँ, नई वस्तुएँ, नये बाजार, कच्चे माल के स्रोत, नये यंत्र व उपकरण, नई सेवाओं को प्रभावित करता है। किसी देश में तकनीकी व प्रौद्योगिकी विकास की स्थिति से होती है।

#### अथवा

### व्यवसाय के आंतरिक वातावरण के तत्व :

1. व्यवसाय की नीतियाँ, नियम व योजनाएँ।
2. व्यवसाय के उद्देश्य, लक्ष्य, दृष्टिकोण।
3. व्यवसाय की उत्पादन प्रणाली।
4. व्यवसाय के साधन, संसाधन।

(कोई दो, प्रत्येक संक्षिप्त विवरण पर 1 अंक)

### 3.8 उदारीकरण से आशय :

नियंत्रण के स्थान पर उदारता का उपयोग उदारीकरण कहा जाता है। यानि उदारता जब अर्थव्यवस्था के क्षेत्र में उपयोग की जाती है तो उसे आर्थिक उदारीकरण कहा जाता है। उदारीकरण उस प्रक्रिया को कहा जाता है जिसमें नियंत्रणों तथा प्रतिबंधों में छूट देकर उदार नीतियाँ अपनायी जाती हैं।

02 अंक

#### अथवा

### निजीकरण :

निजीकरण भारत की आर्थिक नीति में उदारीकरण की दिशा में लगा एक अन्य पूरक पहलू है। सार्वजनिक उपक्रमों की बढ़ती अकुशलता तथा बढ़ते घाटे को ध्यान में रखकर सार्वजनिक कारण नीति के स्थान पर निजीकरण को प्रोत्साहन दिया गया है। इसके अतिरिक्त निजी उद्योगों को उदारवादी लायसेंस नीतियों के अंतर्गत कार्य करने की सुविधायें दी गईं। साथ-साथ सार्वजनिक उपक्रमों के कार्य क्षेत्र को सीमित किया गया। यही नहीं निजी

निगमों तथा बहुराष्ट्रीय कंपनियों को सुविधायें देकर इनके कार्यक्षेत्र को प्रोत्साहित किया गया।

### 3.9 विज्ञापन के लक्षण -

1. सार्वजनिक जानकारी।
2. विशिष्ट स्पष्टीकरण।
3. क्रय हेतु प्रेरणा।
4. व्यापकता।
5. संदेश की पुनरावृत्ति।

(कोई दो, प्रत्येक संक्षिप्त विवरण पर एक अंक देय)

अथवा

### विज्ञापन के उद्देश्य -

1. विक्रयकर्ता की सहायता करना।
2. व्यापारिक संबंधों को सुधारना।
3. विक्रयकर्ता की पहुंच से बाहर के लोगों से संपर्क।
4. नयी वस्तु का बाजार में प्रवेश।
5. प्रतिस्पर्धा का सामना करना।

(कोई दो, प्रत्येक संक्षिप्त विवरण पर एक अंक देय)

### 3.10 उपभोक्ता संरक्षण से तात्पर्य :

उपभोक्ता के विभिन्न प्रकार के हितों की रक्षा करना। उपभोक्ता अनेक वस्तुओं एवं सेवाओं का उपभोग करता है। ये वस्तुएँ तथा सेवाएँ स्वास्थ्य के लिये हानिकारक नहीं हों, उनमें मिलावट नहीं हो, नाप-तौल में गड़बड़ी नहीं हो, कीमत ऊँची नहीं हो, वस्तुओं एवं सेवाओं के बारे में गलत जानकारी नहीं दी जाये, उपभोक्ता के साथ छल-कपट, बेईमानी नहीं की जाये, उपभोक्ता का किसी भी प्रकार का शोषण नहीं किया जाये। 02 अंक

अथवा

### उपभोक्ता शिक्षा का अर्थ :

उपभोक्ता शिक्षा सामान्य शिक्षा की वह शाखा है, जो किसी वस्तु, माल या सेवा का उपभोग करने वाले व्यक्ति को ऐसी वस्तु, माल या सेवा के संबंध में दी जाती है। दूसरे शब्दों में, उपभोक्ता वर्ग को उसके अधिकारों एवं कर्तव्यों से अवगत कराना ही उपभोक्ता शिक्षा है। 02 अंक

### उ.11 कार्यात्मक संगठन संरचना तथा प्रभागीय संगठन संरचना में अंतर-

| क्र. | कार्यात्मक संगठन संरचना                           | क्र. | प्रभाग संगठन संरचना                                |
|------|---|------|--|
| 1    | प्रत्येक प्रमुख कार्य के लिये पृथक विभाग होता है। | 1    | प्रत्येक प्रमुख उत्पाद के लिये पृथक विभाग होता है। |
| 2    | इसमें व्यावसायिक विशिष्टीकरण पाया जाता है।        | 2    | इसमें उत्पाद के अनुसार विशिष्टीकरण पाया जाता है।   |
| 3    | इसकी संरचना मितव्ययी होती है।                     | 3    | इसकी संरचना खर्चीली होती है।                       |
| 4    | यह आसान रहता है।                                  | 4    | यह कठिन रहता है।                                   |

04 अंक

अथवा

### औपचारिक संगठन एवं अनौपचारिक संगठन में अंतर -

| क्र. | औपचारिक संगठन   | क्र. | अनौपचारिक संगठन   |
|------|---|------|---|
| 1    | इसका जन्म अधिकारों के अन्तरण द्वारा होता है।              | 1    | इसका जन्म स्वतः पारस्परिक सामाजिक संबंधों द्वारा होता है।       |
| 2    | इसका निर्माण तकनीकी उद्देश्यों की पूर्ति के लिये होता है। | 2    | इसका निर्माण सामाजिक संतोष प्राप्त करने के लिये होता है।        |
| 3    | सदस्यों में अव्यक्तिगत संबंध होते हैं।                    | 3    | सदस्यों में व्यक्तिगत संबंध होते हैं।                           |
| 4    | इसमें सत्ता ऊपर से नीचे की ओर चलती है।                    | 4    | इसमें सत्ता का प्रवाह नीचे से ऊपर की ओर या समतल रूप से चलता है। |

04 अंक

### 3.12 संगठन के उद्देश्य :

1. न्यूनतम लागत पर अधिकतम उत्पादन।
2. समय तथा श्रम में मितव्ययिता।
3. श्रम व पूँजी में मधुर संबंध।
4. सेवा भावना।
5. अन्य।

(कोई चार उद्देश्य लिखने पर 04 अंक दिये जायेंगे, वर्णन अपेक्षित है)

अथवा

### संगठन के लक्षण :

1. प्रबंध का महत्वपूर्ण यंत्र।
2. व्यक्तियों का समूह।
3. व्यवसाय की आधारशिला।
4. निर्णयन का माध्यम।
5. सामंजस्य का साधन।

(कोई चार लक्षण लिखने पर 04 अंक दिये जायेंगे, वर्णन अपेक्षित है)

### 3.13 निर्देशन का अर्थ :

संचालन या निर्देशन प्रबंध का एक महत्वपूर्ण कार्य माना जाता है। यह प्रबंध व्यवस्था का वह प्रकार्य है जो व्यावसायिक संस्था में कार्यरत कर्मचारियों को कार्य करने के लिये प्रेरणा या पथ प्रदर्शन करता है। वास्तव में नियत सिद्धांतों व नीतियों के अनुसार किसी कार्य के क्रियान्वयन की समुचित व्यवस्था तथा देखभाल करना निर्देशन या संचालन कहा जाता है। **04 अंक**

अथवा

### अभिप्रेरण से आशय :

अंग्रेजी भाषा का मोटिवेशन शब्द मोटिव शब्द से बना है, जिसका तात्पर्य कार्य करने की इच्छा को जाग्रत करना होता है। मानव व्यवहार को निर्देशित करने तथा उसका सहयोग प्राप्त करने को अभिप्रेरण कहा जाता है। **04**

### उ.1.4 मौद्रिक अभिप्रेरण तथा अमौद्रिक अभिप्रेरण में अंतर -

| क्र. | मौद्रिक अभिप्रेरण  | क्र. | अमौद्रिक अभिप्रेरण  |
|------|--|------|---|
| 1    | मौद्रिक प्रेरणा मजदूरी, बोनस या कमीशन के रूप में दी जाती है। | 1    | अमौद्रिक अभिप्रेरणों द्वारा व्यक्ति की संगठन स्थिति में वृद्धि होती है। |
| 2    | मौद्रिक अभिप्रेरणों वित्तीय प्रलोभन पर आधारित है।            | 2    | अमौद्रिक अभिप्रेरणों व्यक्ति के पदोन्नति तथा विकास पर आधारित हैं।       |
| 3    | कर्मचारियों को जीवन निर्वाह करने में समर्थ होती है।          | 3    | यह उत्पादकता, कार्यक्षमता व मनोबल बढ़ाने में सहायक है।                  |
| 4    | व्यक्ति को आर्थिक संतुष्टि प्राप्त होती है।                  | 4    | इसके द्वारा व्यक्ति को मानसिक प्रेरणा प्रदान की जाती है।                |

04 अंक

अथवा

### औपचारिक तथा अनौपचारिक सम्प्रेषण में अंतर -

| क्र. | औपचारिक सम्प्रेषण   | क्र. | अनौपचारिक सम्प्रेषण  |
|------|---|------|--|
| 1    | इसकी स्थापना संगठन के संबंधों के आधार पर होती है।   | 1    | उसकी स्थापना सामाजिक संबंधों के आधार पर होती है।                           |
| 2    | संदेश प्रवाह में विकृति के अवसर कम होते हैं।  | 2    | संदेश प्रवाह में विकृतियां प्रायः अधिक होती है।                            |
| 3    | यह बेलोचदार होता है क्योंकि बेलोचदार निर्धारित संदेशों के अतिरिक्त अन्य संदेश प्रेषण की अनुभूति नहीं देता है। | 3    | यह लोचपूर्ण होता है क्योंकि संदेश की प्रकृति पूर्व निर्धारित नहीं होती है। |
| 4    | यह प्रमाणिक होता है।  | 4    | यह प्रमाणिक नहीं होता है भले ही संदेश सही हो।                              |

04 अंक

### 3.15 आदर्श वित्तीय योजना लक्षण -

1. मितव्ययिता।
2. सरलता।
3. उद्देश्यों के अनुरूप।
4. दूरदर्शिता।
5. पूँजी का अनुकूलतम उपयोग।

(कोई चार, प्रत्येक संक्षिप्त विवरण पर 1 अंक देय)

अथवा

### वित्तीय प्रबंध के उद्देश्य -

1. न्यूनतम लागत पर पर्याप्त वित्त की प्राप्ति।
2. अधिकतम लाभ अर्जित करना।
3. अधिकतम प्रत्याय दर।
4. शुद्ध संपत्तियों में वृद्धि करना।

### 3.16 विपणन एवं विक्रय में अंतर -

| क्र. | विपणन   | क्र. | विक्रय  |
|------|---|------|---|
| 1    | इसका आशय आवश्यकताओं का पता लगाना तथा संतुष्ट करना है। | 1    | उसका आशय मुद्रा के बदले माल या सेवा का विनिमय है। |
| 2    | यह ग्राहक की संतुष्टि पर बल देता है।                  | 2    | यह विक्रय की मात्रा पर बल देता है।                |
| 3    | इसका क्षेत्र व्यापक है। इसमें विक्रय भी शामिल है।     | 3    | इसका क्षेत्र सीमित है। यह विपणन का एक अंग है।     |
| 4    | यह 'विक्रेता सावधान रहे' पर आधारित है।                | 4    | यह 'क्रेता सावधान रहे' पर आधारित है।              |

04 अंक

अथवा

### विज्ञापन एवं विक्रय संवर्द्धन में अंतर -

| क्र. | विज्ञापन   | क्र. | विक्रय संवर्द्धन                                    |
|------|--|------|---|
| 1    | इसका उद्देश्य व्यावसायिक उपक्रम तथा उसके उत्पाद की अनुकूल छवि निर्मित करना है। | 1    | इसका उद्देश्य चालू विक्रय में वृद्धि करना है।       |
| 2    | यह दीर्घकालीन तकनीक है।  | 2    | यह अल्पकालीन तकनीक है।                              |
| 3    | यह नियमित एवं बार-बार की जाने वाली प्रक्रिया है।                               | 3    | यह अस्थायी एवं बार-बार नहीं होने वाली प्रक्रिया है। |
| 4    | इस पर काफी व्यय करना पड़ता है।   | 4    | इस पर सीमित व्यय करना पड़ता है।                     |
| 5    | इसमें बाहरी एजेन्सी की जरूरत होती है।  | 5    | इसमें बाहरी एजेन्सी की जरूरत नहीं होती है।          |

04 अंक

### उ.17 उपभोक्ता संरक्षण का महत्व -

1. व्यवसाय मानव कल्याण का साधन होना।
2. सामाजिक न्याय के साथ विकास।
3. व्यापक दृष्टिकोण।
4. सामूहिक हित।
5. समाज तथा सरकार के प्रति व्यवसाय का दायित्व।

(कोई चार, प्रत्येक संक्षिप्त विवरण पर 1 अंक देय)  
अथवा

### उपभोक्ता के अधिकार -

1. पर्याप्त जानकारी प्राप्त करने संबंधी अधिकार।
  2. हानिकारक बिक्री को रूकवाने का अधिकार।
  3. प्रतिस्पर्धा मूल्य चुकाने का अधिकार।
  4. अपना पक्ष रखने का अधिकार।
  5. शिकायत प्रस्तुत करने का अधिकार।
- (कोई चार, प्रत्येक पर 1 अंक देय है)

### 3.18 आदर्श नियोजन के लक्षण -

1. सरल एवं बोधगम्य।
2. प्रयोजन तथा उद्देश्यों का स्पष्ट होना।
3. व्यापक नियोजन।
4. लोच।
5. मितव्ययिता।
6. स्थायित्व।
7. भ्रम से दूर होना।

(कोई पांच, प्रत्येक पर 1 अंक देय)

अथवा

### प्रभावी नियोजन में आने वाली कठिनाईयां -

1. भावी घटनाओं की अनिश्चितता।
2. समय तथा साधनों का अपव्यय।
3. सर्वोत्तम विकल्प के चयन में कठिनाई।
4. वांछित लोच का अभाव।
5. मनोवैज्ञानिक बाधाएँ।

(प्रत्येक पर 1 अंक देय है)

### 3.19 भर्ती और चयन में अंतर -

| क्र. | भर्ती  | क्र. | चयन   |
|------|--|------|---|
| 1    | भर्ती संगठन के अंदर से तथा बाहर से की जा सकती है।  | 1    | प्राप्त आवेदनों या साक्षात्कार हेतु बुलाए गये प्रत्याशियों में से चयन किया जाता है।               |
| 2    | रोजगार कार्यालय भर्ती का महत्वपूर्ण स्रोत होता है। | 2    | चयन के लिये रोजगार कार्यालय की सहायता नहीं ली जाती है। यह कार्य संस्था का कर्मचारी विभाग करता है। |

| क्र. | भर्ती   | क्र. | चयन   |
|------|---|------|---|
| 3    | भर्ती के बाद चयन प्रक्रिया प्रारंभ होती है।         | 3    | चयन के बाद नियुक्ति आदेश जारी किया जाता है।   |
| 4    | भर्ती में प्रत्याशियों की संख्या बहुत अधिक होती है। | 4    | चयन में प्रत्याशियों की संख्या सीमित रहती है। |
| 5    | भर्ती एक साधन है।                                   | 5    | चयन साध्य है।                                 |
| 6    | भर्ती चयन का आधार है।                               | 6    | यह नियुक्ति का आधार है।                       |

(कोई पांच अंतर लिखने पर 05 अंक दिये जाये)

अथवा

प्रशिक्षण व विकास में अंतर -

| क्र. | प्रशिक्षण   | क्र. | विकास   |
|------|---|------|---|
| 1    | इसका संबंध तकनीकी कौशल की शिक्षा देने से है।                        | 1    | इसका संबंध तकनीकी, मानवीय तथा मानसिक कौशल की शिक्षा देने से है।   |
| 2    | इसका प्रयोजन कर्मचारियों को उनके विद्यमान कार्य में निपुण बनाना है। | 2    | इसका प्रयोजन कर्मचारियों को अधिक उत्तरदायित्वपूर्ण तथा चुनौतीपूर्ण कार्यों को सम्पन्न करने के योग्य बनाना है। |
| 3    | यह प्रतिकारात्मक प्रक्रिया है।                                      | 3    | यह सकारात्मक प्रक्रिया है।  |
| 4    | यह बाह्य अभिप्रेरण का परिणाम है।                                    | 4    | यह आंतरिक अभिप्रेरण का परिणाम है।   |
| 5    | इसमें समयबद्धता प्रधान है।  | 5    | इसमें करियरबद्धता प्रधान है।  |

3.20 श्रेष्ठ नियंत्रण व्यवस्था की विशेषताएँ -

1. आवश्यकताओं के अनुरूप।
2. विचलन को तत्काल प्रकट कर सके।
3. पर्याप्त लोच होनी चाहिये।
4. संगठन ढांचे के अनुकूल।
5. अधिक खर्चीली नहीं होना चाहिये।

6. दोषों का शीघ्र पता लगा सके।
  7. अनुशासन, ईमानदारी, कर्तव्यनिष्ठा तथा मनोबल बढ़ाने हेतु।
- (कोई पांच लिखने पर 05 अंक दिये जायेंगे)

अथवा

नियंत्रण का महत्व -

1. अनुशासन।
  2. कार्यकुशलता में वृद्धि।
  3. अपव्यय पर रोक।
  4. नेतृत्व में सहायक।
  5. भ्रष्टाचार आदि पर रोक।
  6. कार्यमूल्यांकन।
  7. निष्पादन दक्षता की समीक्षा।
- (कोई पांच)

उ.2.1 पूँजी बाजार तथा मुद्रा बाजार में अंतर -

| क्र. | पूँजी बाजार   | क्र. | मुद्रा बाजार  |
|------|---|------|---|
| 1    | यह मध्यकालीन तथा दीर्घकालीन कोषों की व्यवस्था करता है।                                  | 1    | यह अल्पकालीन कोषों की व्यवस्था करता है।                                 |
| 2    | यह दीर्घकालीन वित्तीय आवश्यकता की पूर्ति यंत्र व मशीनरी, भवन आदि को प्रमुखता देता है।   | 2    | यह अल्पकालीन वित्तीय आवश्यकता की पूर्ति को प्रमुखता देता है।            |
| 3    | पूँजी बाजार का उद्देश्य दीर्घकालीन ऋणी तथा निवेशक के मध्य संपर्क सूत्र स्थापित करता है। | 3    | मुद्रा बाजार का उद्देश्य मुख्यतः तरलता समायोजन करना होता है।            |
| 4    | देशी-विदेशी वित्तीय संस्थान निवेशकों का बाजार में आधिपत्य होता है।                      | 4    | सामान्यतः रिजर्व बैंक तथा व्यापारिक बैंकों का बाजार पर आधिपत्य होता है। |

(कोई पांच अंतर लिखने पर 05 अंक दिये जायेंगे)

अथवा

### NSEI और OTCET में अंतर -

| क्र. | NSEI   | क्र. | OTCET  |
|------|--|------|--|
| 1    | दत्त पूँजी करोड़ों या उससे अधिक समायोजन करना होता है।              | 1    | दत्त पूँजी 30 लाख व उससे अधिक समायोजन करना होता है।        |
| 2    | भुगतान सौदा होने के 15 दिन के अंदर निपटारा होना चाहिये।            | 2    | भुगतान सौदा होने के 7 दिन के अंदर निपटारा होना चाहिये।     |
| 3    | समता अंश, ऋण पत्र, खजाना बिल, कामर्शियल पेपर आदि।                  | 3    | समता अंश व ऋणपत्र आदि।                                     |
| 4    | 30 नवंबर 1992 में स्थापना हुई।                                     | 4    | 6 अक्टूबर 1990 को स्थापना हुई।                             |
| 5    | इसका उद्देश्य राष्ट्रीय स्तर पर एक स्टॉक एक्सचेंज स्थापित करना है। | 5    | इसका उद्देश्य कंपनियों के सूचीयन की सुविधा उपलब्ध करना है। |

### 3.22 शिकायती पत्र लिखते समय ध्यान देने योग्य बातें -

1. शिकायती पत्र की भाषा विनम्र होना चाहिये, जिसमें शिकायतें भी विक्रेता को मालूम हो जाएँ और बुरा भी न लगे।
2. शिकायत का आधार ठोस होना चाहिये।
3. यदि विक्रेता की गलती हो, तो उसे क्षमायाचना कर लेना चाहिये तथा भविष्य में गलती नहीं होने के लिये विश्वास दिलाना चाहिये।
4. महत्वपूर्ण त्रुटियों की ही शिकायत करना चाहिये, साधारण त्रुटियों की नहीं।
5. शिकायत आने पर किसी प्रकार का झगड़ा या विवाद नहीं करना चाहिये आदि।

05 अंक

अथवा

मैसर्स सचिन एण्ड कंपनी  
(प्रकाशक एवं पुस्तक विक्रेता)

तार : ..... 15, मारवाड़ी रोड  
दूरभाष : ..... भोपाल  
पत्र क्र. : ...../..... दिनांक : .....

प्रति,

मैसर्स मोहन ब्रदर्स,  
खजूरी बाजार,  
इंदौर

विषय : शिकायती पत्र।

सम्माननीय महानुभाव,

आपके सूचना पत्र ..... दिनांक ..... के अनुसार पंजाब नेशनल बैंक, इंदौर को स्वीकृति देकर बिल्ली प्राप्त कर ली है और माल भी उठा लिया है, परंतु खेद की बाद है कि माल में निम्न दोष पाए गये -

1. बुक कीपिंग एवं लेखाकर्म भाग - 1, कक्षा 11वीं, 10 पुस्तकों में कुछ पेज बाइण्ड नहीं किये गये, अतः पुस्तक विक्रय में कठिनाई हो रही है।
2. व्यावसायिक अर्थशास्त्र भाग-1 कक्षा 12वीं पुस्तकों आदेश संख्या से 20 प्रतियां कम प्राप्त हुई हैं।

हमें विश्वास है कि आप बुक कीपिंग एवं लेखाकर्म भाग-1 की 10 प्रतियां एवं व्या. अर्थ. की 20 प्रतियां शीघ्र भेजने की कृपा करेंगे।

भवदीय

मैसर्स सचिन एण्ड कं.  
भोपाल

### 3.23 भारत में प्रबंध का महत्व -

1. उत्पादन के विभिन्न साधनों में समन्वय की दृष्टि से।
2. प्रतिस्पर्धा का सामना करने की दृष्टि से।
3. उत्पादन के साधनों का प्रभावपूर्ण उपयोग करने की दृष्टि से।
4. व्यवसाय के विकास तथा विस्तार करने के लिये।
5. न्यूनतम लागत पर श्रेष्ठतम परिणाम प्राप्त करने के लिये।
6. परंपरागत विधियों में समन्वय स्थापित करने के लिये।
7. शोध एवं अनुसंधान की दृष्टि से।
8. प्रबंधकीय शिक्षा के विकास की दृष्टि से।

(कोई छः लिखने पर 06 अंक दिये जायेंगे)

अथवा

### प्रबंध एवं प्रशासन में अंतर -

| क्र. | प्रबंध  | क्र. | प्रशासन   |
|------|---|------|---|
| 1    | प्रबंध का क्षेत्र नीतियों के क्रियान्वयन तक विस्तृत है। | 1    | प्रशासन का क्षेत्र बहुत व्यापक है।                                    |
| 2    | यह नीतियाँ लागू करता है।                                | 2    | यह नीतियाँ बनाता है।  |
| 3    | प्रबंध मानव शक्ति द्वारा प्रभावित होता है।              | 3    | प्रशासन बाह्य घटकों द्वारा प्रभावित होता है।                          |
| 4    | यह व्यवसाय के प्रबंध का संपूर्ण दायित्व निभाता है।      | 4    | यह व्यवसाय को बुनियादी नीति तथा पूँजी प्रदान करने का दायित्व होता है। |
| 5    | यह मध्यस्तरीय कार्य का प्रभारी है।                      | 5    | यह उच्च स्तरीय कार्य का प्रभारी है।                                   |
| 6    | यह अधिकारों को लागू करता है।                            | 6    | यह अधिकारों का निर्धारण करता है।                                      |
| 7    | यह संस्था की आत्मा है।                                  | 7    | यह संस्था का मस्तिष्क है।   |

(कोई छः अंतर लिखने पर 06 अंक दिये जायेंगे)

### 3.24 हेनरी फियोल तथा एफ.डब्ल्यू. टेलर के सिद्धांतों में समानताएँ -

1. सुधार के समर्थक।
2. प्रबंध के विवेकपूर्ण आधार के समर्थक।
3. अनुभव के आधार पर विकास।
4. मानव घटक के महत्व।
5. मूल सिद्धांतों का परिपालन जरूरी।
6. अर्जित प्रतिभा को महत्व।

(विस्तार, प्रत्येक पर 1 अंक देय)

अथवा

### समय अध्ययन तथा गति अध्ययन में अंतर -

| क्र. | समय अध्ययन  | क्र. | गति अध्ययन   |
|------|---|------|--|
| 1    | समय अध्ययन में यह ज्ञात किया जाता है कि कार्य करने में कितना समय लगना चाहिये। | 1    | गति अध्ययन में यह ज्ञात किया जाता है कि कार्य करने में शरीर की हलचल कितनी होनी चाहिये। |
| 2    | इसमें प्रत्येक कार्य के लिये प्रभावित समय निर्धारित किया जाता है।             | 2    | इसमें कार्य करने के लिये हिलने डुलने की क्रिया निर्धारित की जाती है।                   |
| 3    | इसमें प्रभावित समय से पूर्व काम करने या श्रमिक को अधिक मजदूरी दी जाती है।     | 3    | इसमें अधिक या कम मजदूरी की बात लागू नहीं होती है।                                      |
| 4    | समय अध्ययन पहले किया जाता है।   | 4    | गति अध्ययन समय अध्ययन के पश्चात् किया जाता है।   |
| 5    | इसमें स्टॉप वॉच का प्रयोग किया जाता है।                                       | 5    | इसमें कैमरे का प्रयोग किया जाता है।  |
| 6    | इसका संबंध श्रमिकों की कार्यक्षमता में वृद्धि करने से है।                     | 6    | इसका संबंध श्रमिकों की हरकतों को कम से कम करने से है।                                  |

(छ: लिखने पर 06 अंक दिये जायेंगे)