Series OSR

कोड नं. **66/2**
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
Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 90
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. 'वित्तीय प्रबन्ध' के उद्देश्य का उल्लेख कीजिए । *1*
State the objective of 'Financial Management'.

2. 'वित्तीय जोखिम' से क्या अभिप्राय है ? *1*
What is meant by 'Financial Risk' ?

3. सम्प्रेषण के एक तत्त्व के रूप में 'विकोडन' (डिकोडिंग) का क्या अर्थ है ? *1*
What is meant by 'Decoding' as an element of communication ?

4. 'कर्मचारियों को कल्याण एवं सामाजिक सुरक्षा प्रदान करना' मानव संसाधन प्रबन्ध द्वारा निष्पादित की जाने वाली विशिष्ट क्रियाओं में से एक है । मानव संसाधन प्रबन्ध की अन्य दो विशिष्ट क्रियाएँ बताइए । *1*
'Providing for social security and welfare of employees' is one of the specialised activities performed by Human Resource Management. Mention any two other specialised activities of Human Resource Management.

5. 'संगठनात्मक वातावरण' की ऐसी कोई दो विशेषताएँ बताइए जो व्यक्तियों के व्यवहार को प्रभावित करती हैं तथा एक अवित्तीय प्रोत्साहन के रूप में कार्य करती हैं । 1

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

6. जब संगठन भर्ती के आंतरिक स्रोतों का उपयोग करते हैं तो कर्मचारी किस प्रकार अपने निष्पादन में सुधार के लिए अभिप्रेरित होते हैं ? उल्लेख कीजिए । 1

How are employees motivated to improve their performance when the organization uses internal sources of recruitment ? State.

7. योजना के एक प्रकार के रूप में 'विधि' का अर्थ दीजिए । 1

Give the meaning of 'Method' as a type of plan.

8. अधिकार अंतरण के एक तत्त्व के रूप में 'उत्तरदायित्व' का अर्थ दीजिए । 1

Give the meaning of 'Responsibility' as an element of delegation.

9. प्रबन्ध के एक कार्य के रूप में 'संगठन' को परिभाषित कीजिए । 1

Define 'organizing' as a function of management.

10. व्यवसाय के 'विधिक पर्यावरण' में क्या सम्मिलित होता है ? उल्लेख कीजिए । 1

What is included in 'Legal Environment' of Business ? State.

11. 'समय-अध्ययन' द्वारा क्या निर्धारित किया जाता है ? 1

What is determined by 'Time-Study' ?

12. 'कार्य का प्रबन्धन' से क्या अभिप्राय है ? 1

What is meant by 'Management of Work' ?

13. पटाखे बनाने वाली एक कम्पनी एबीसी क्रेकर्स लिमिटेड ने दिवाली के पूर्व 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 उन गाँवों से लोगों को काम पर नियुक्त किया जहाँ बहुत अधिक बेरोज़गारी थी । प्रबन्ध द्वारा कर्मचारियों के साथ अच्छे व्यवहार के कारण ज़्यादा से ज़्यादा लोग कम्पनी में काम करना चाहते थे । चूँकि उत्पादों की बाज़ार में बहुत अधिक माँग थी, एक प्रतियोगी ने उत्पादों की नक़ल कर ली । प्रतियोगी के उत्पादों को उपभोक्ताओं ने स्वीकार नहीं किया क्योंकि गुणवत्ता के कारण एसीबी क्रेकर्स लिमिटेड के उत्पादों को खरीदना सम्मान का प्रतीक माना जाता था ।

(अ) उत्पाद-सम्बन्धी उस महत्त्वपूर्ण निर्णय को पहचानिए एवं समझाइए जिसके कारण उपभोक्ताओं ने एबीसी क्रेकर्स लिमिटेड के उत्पाद को वरीयता दी ।

(ब) ऐसे किन्हीं दो मूल्यों को भी पहचानिए जिन्हें एबीसी क्रेकर्स लिमिटेड समाज को सम्प्रेषित करना चाहती है । *3*

ABC 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 people from nearby villages where there is a lot of unemployment. Because of the good behaviour of the management with the employees, more and more people wanted to join the company. As the products were in great demand in the market, a competitor imitated the products. The products of the competitor were not accepted by the consumers as it was a status symbol to buy the products of ABC Crackers Ltd. because of their quality.

(a) Identify and explain the product-related decision because of which consumers preferred the products of ABC Crackers Ltd.

(b) Also identify any two values which ABC Crackers Ltd. wanted to communicate to the society.

14. 'स्टॉक एक्सचेंज केवल आर्थिक वृद्धि में ही अपना योगदान नहीं देता, अपितु अन्य बहुत से कार्य सम्पन्न करता है ।' ऐसे किन्हीं तीन कार्यों को समझाइए ।

'Stock Exchange not only contributes to the economic growth, but performs many other functions.' Explain any three such functions.

15. हूमा एक कम्पनी में स्थायी आधार पर कार्यरत है । कार्य समझौते के अनुसार उसे दिन में 8 घंटे कार्य करना पड़ता है तथा वह अपनी इच्छानुसार ओवरटाइम कर सकती थी । हूमा ने ओवरटाइम कार्य किया, जिसके कारण वह बीमार हो गई और उसे अपने कार्य से छुट्टी लेनी पड़ी । 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 हूमा की उन आवश्यकताओं को पहचानिए जिन्हें वह पूरा कर सकी है ।

(ii) उपर्युक्त आवश्यकताओं के बाद आने वाली हूमा की उन दो आवश्यकताओं को भी समझाइए जो उसे अभी भी संतुष्ट करनी शेष है । 3

Huma is working in a company on a permanent basis. As per the job agreement she had to work for 8 hours a day and was free to work overtime. Huma worked overtime, due to which 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) By quoting the lines from the above para, identify the needs of Huma which she is able to fulfil.

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

16. एक पर्यवेक्षक द्वारा सम्पन्न किए जाने वाले ऐसे किन्हीं तीन कार्यों को समझाइए जो किसी संगठन के लिए अति-आवश्यक हैं ।

Explain any three functions performed by a supervisor that are vital to any organization.

17. उपभोक्ताओं के दृष्टिकोण से उपभोक्ता संरक्षण के महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए ।

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

18. उपभोक्ताओं के निम्नलिखित अधिकारों को समझाइए :

(i) सुरक्षा का अधिकार

(ii) सुनवाई/शिकायत का अधिकार

Explain the following Rights of Consumers :

(i) Right to Safety

(ii) Right to be Heard

19. भर्ती के बाह्य स्रोतों के किन्हीं चार लाभों का उल्लेख कीजिए ।

State any four advantages of external sources of recruitment.

20. वित्तीय प्रबन्ध के 'निवेश' एवं 'वित्तीयन' निर्णयों का अर्थ दीजिए ।

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

21. 'व्यावसायिक पर्यावरण' की अवधारणा तथा इसकी किन्हीं तीन विशेषताओं को समझाइए । 4

Explain the concept of 'Business Environment' and any three features of it.

22. 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

(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 का उत्पादन कम किया जाए ।
इससे न केवल जोखिमों से सुरक्षा मिलेगी, अपितु अन्य उद्देश्यों की पूर्ति में भी मदद होगी ।

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

(ब) ऐसे 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 revenues. 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.

23. 'वैयक्तिक विक्रय' का क्या अर्थ है ? एक अच्छे विक्रेता के किन्हीं तीन गुणों को समझाइए ।

What is meant by 'Personal Selling' ? Explain any three qualities of a good salesman.

24. टेलर एवं फेयोल के सिद्धान्त परस्पर पूरक हैं । एक का मत है कि प्रबन्ध को कर्मचारियों के साथ लाभों का बँटवारा करना चाहिए, जबकि दूसरे का सुझाव है कि कर्मचारियों को प्रतिपूर्ति कम्पनी की उपार्जन क्षमता पर निर्भर होनी चाहिए तथा वह उन्हें पर्याप्त जीवन स्तर प्रदान करने वाली होनी चाहिए ।

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 share the gains with the workers, while the other suggested that employees compensation should depend on the earning capacity of the company and should give them a reasonable standard of living.

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

25. 'नियोजन' को परिभाषित कीजिए । नियोजन के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए । 5

Define 'Planning'. State any four points of importance of planning.

26. किन्हीं पाँच आधारों पर 'प्राथमिक बाज़ार' व 'द्वितीयक बाज़ार' में अन्तर्भेद कीजिए । 5

Differentiate between 'Primary Market' and 'Secondary Market' on any five basis.

27. विपणन के निम्नलिखित कार्यों की व्याख्या कीजिए : 6

(i) उत्पाद का रूपांकन (डिज़ाइन) एवं विकास

(ii) प्रमापीकरण एवं श्रेणीकरण करना

(iii) ग्राहक सहायता सेवाएँ

(iv) उत्पादों का मूल्य-निर्धारण

अथवा

'यद्यपि विज्ञापन वस्तुओं एवं सेवाओं के प्रवर्तन के लिए प्रायः अत्यधिक 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 ।

Explain the following functions of marketing :

(i) Product designing and development

(ii) Standardization and Grading

(iii) Customer Support Services

(iv) Pricing of products

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.

28. नियोजन एवं नियन्त्रण के मध्य आपसी सम्बन्ध को समझाइए । 6

अथवा

नियन्त्रण की प्रक्रिया के विभिन्न चरणों को समझाइए ।

Explain the relationship between planning and controlling.

OR

Explain the various steps in the process of controlling.

29. एक संगठन में 'अधिकार अंतरण' के महत्त्व को किन्हीं चार बिन्दुओं की सहायता से समझाइए ।

अथवा

'इच्छित लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु संगठन में कुछ सोपानों की शृंखला निहित होती है ।' इन सोपानों को समझाइए ।

Explain, with the help of any four points, the importance of 'Delegation' in an organization.

OR

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

30. स्थायी पूँजी की आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले तत्त्वों के रूप में निम्नलिखित की व्याख्या कीजिए : *6*

(i) संचालन का स्तर

(ii) तकनीक का चुनाव

(iii) तकनीकी उत्थान

(iv) वित्तीयन विकल्प

अथवा

'लाभांश निर्णय' को प्रभावित करने वाले तत्त्वों के रूप में निम्नलिखित की व्याख्या कीजिए :

(i) लाभांश का स्थायित्व

(ii) अंशधारियों की प्राथमिकता

(iii) कानूनी बाध्यताएँ

(iv) पूँजी बाज़ार तक पहुँच

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

(i) Scale of operations

(ii) Choice of technique

(iii) Technology upgradation

(iv) Financing alternatives

OR

Explain the following as factors affecting 'dividend decision' :

(i) Stability of dividend

(ii) Shareholders' preference

(iii) Legal constraints

(iv) Access to capital market