SET-1

Series SGN

कोड नं.
Code No. **66/1**

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 **15** 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 **25** 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 **15** 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 **25** questions.
- **Please write down the Serial Number of the question before attempting it.**
- 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*

Download from www.MsEducationTv.com

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. ‘विकेन्द्रीकरण’ को परिभाषित कीजिए । *1*

Define ‘Decentralisation’.

2. नियोजन के एक प्रकार के रूप में ‘विधि’ का अर्थ बताइए । *1*

Give the meaning of ‘Method’ as a type of plan.

Download from www.MsEducationTv.com

3. सौरभ ने चॉकलेट उत्पादन का एक व्यवसाय प्रारम्भ करने का निर्णय लिया । प्रथम वर्ष में उसने विक्रय पर 10% लाभ अर्जित करने का लक्ष्य निर्धारित किया । एक अच्छे व्यवसायी के नाते वह व्यवसाय के भविष्य, जो कि अनिश्चित था, के बारे में चिन्तित था । उसने सूचना एकत्रित की कि चॉकलेटों की माँग दिन-प्रतिदिन बढ़ रही है । इस सूचना का उपयोग उसने भविष्य में नियोजन के एक आधार के रूप में किया तथा इसे अपनी टीम के साथ साझा किया । एकत्रित सूचना के आधार पर उद्देश्यों की पूर्ति के लिए उसने नवीन विधियों का पता लगाने हेतु आने वाले सप्ताह में एक बैठक का आयोजन किया ।

प्रबन्ध के एक कार्य की प्रक्रिया से सम्बन्धित सौरभ द्वारा अपनाए गए पहले दो चरणों की सूची बनाइए । *1*

Saurabh decided to start a chocolates manufacturing business. He set the target of earning 10% profit on sales in the first year. As a good businessman, he was concerned about the future of the business, which was uncertain. He gathered information that the demand for chocolates is increasing day-by-day. He used this information as the base for future planning and shared it with his team. On the basis of the gathered information, he scheduled a meeting in the following week to find innovative ways to achieve the objectives.

List the first two steps, which have been followed by Saurabh that are related to the process of one of the functions of management.

4. पेंट उद्योग में विभिन्न प्रकार के पेंटों के उत्पादन हेतु विभिन्न प्रकार के कच्चे माल को भिन्न-भिन्न अनुपातों में पेट्रोलियम के साथ मिलाया जाता है । पेंट उत्पादक कम्पनियों को एक विशिष्ट कच्चा माल आसानी से एवं नियमित रूप से उपलब्ध नहीं है । बोनलर पेंट्स कम्पनी भी इस समस्या का सामना कर रही है तथा इसके कारण आदेश देने तथा माल को वास्तविक रूप में प्राप्त करने के बीच समय लगता है । लेकिन, एक बार जब उसे कच्चा माल प्राप्त हो जाता है तो इसे तैयार माल में परिवर्तित करने में कम समय लगता है ।

इस उद्योग की कार्यशील पूँजी की आवश्यकता को प्रभावित करने वाले कारक की पहचान कीजिए । *1*

In the paint industry, various raw materials are mixed in different proportions with petroleum for manufacturing different kinds of paints. One specific raw material is not readily and regularly available to the paint manufacturing companies. Bonler Paints Company is also facing this problem and because of this there is a time lag between placing the order and the actual receipt of the material. But, once it receives the raw materials, it takes less time in converting it into finished goods.

Identify the factor affecting the working capital requirements of this industry.

Download from www.MsEducationTv.com

5. एक निवेशक 91 दिनों की अवधि के लिए ₹ 20,000 द्रव्य बाज़ार प्रपत्रों (ट्रेजरी बिलों) में निवेश करना चाहता था । जब उसने भारतीय रिज़र्व बैंक से इस उद्देश्य के लिए सम्पर्क किया तो उसे पता चला कि यह संभव नहीं था ।

निवेशक द्वारा द्रव्य बाज़ार प्रपत्र (ट्रेजरी बिल) में निवेश न कर सकने के कारण की पहचान कीजिए । *1*

An investor wanted to invest ₹ 20,000 in Treasury Bills for a period of 91 days. When he approached the Reserve Bank of India for this purpose he came to know that it was not possible.

Identify the reason why the investor could not invest in the Treasury Bill.

6. 'विपणन प्रबन्धन दर्शनों (अवधारणाओं)' की समझ महत्त्वपूर्ण क्यों है ? *1*

Why is the understanding of 'Marketing Management Philosophies' important ?

7. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अन्तर्गत जिला उपभोक्ता विवाद निवारण फोरम की संरचना दीजिए । *1*

Give the constitution of the District Consumer Disputes Redressal Forum under the Consumer Protection Act, 1986.

8. मच्छर भगाने वाले उत्पाद के पैकेज के लेबल पर 'एक खरीदिए एक मुफ़्त पाइए' छपा हुआ है ।

इस कथन द्वारा निष्पादित किए गए लेबलिंग के कार्य का उल्लेख कीजिए । *1*

'Buy one get one free' is printed on the label of the package of a mosquito repellant.

State the labelling function being performed by this statement.

9. (i) उद्गम, (ii) अधिकार, तथा (iii) सम्प्रेषण-प्रवाह के आधार पर औपचारिक व अनौपचारिक संगठनों में अन्तर्भेद कीजिए । *3*

Differentiate between formal and informal organisations on the basis of (i) origin, (ii) authority, and (iii) flow of communication.

Download from www.MsEducationTv.com

10. रोज़गार साक्षात्कार के पश्चात् तथा कार्य (रोज़गार) प्रस्ताव से पूर्व चयन प्रक्रिया के चरणों का उल्लेख कीजिए । *3*

State the steps in the selection procedure, after the employment interview and before the job offer.

11. संध्या मनीसन्स इंटरप्राइज़ेज की एक सफल प्रबन्धक है । उसके अधीन कार्य करने वाले बारह व्यक्तियों की एक टीम है । वह उन्हें अपने उद्देश्य निर्धारित करने तथा निर्णय लेने के लिए प्रेरित करती है । वह उनके विचारों का आदर व समर्थन करती है, ताकि वे अपने कर्तव्यों को निष्पादित कर सकें तथा संगठनात्मक उद्देश्यों की प्राप्ति कर सकें । प्रबन्ध एवं प्रभावी नियन्त्रण हेतु वह समूह में विद्यमान शक्तियों का उपयोग करती है ।

एक बुद्धिमान प्रबन्धक के रूप में वह कभी-कभी अनौपचारिक सम्प्रेषण के सकारात्मक पहलुओं का भी उपयोग करती है । इस प्रकार वह विविध हितों को एकीकृत करने में सफल होती है तथा यह सुनिश्चित करती है कि लक्ष्यों की प्राप्ति हो जाए ।

(क) लोगों के व्यवहार को प्रभावित करने के लिए विभिन्न प्रकार के सिद्धान्त एवं शैलियाँ हैं । संध्या द्वारा प्रयोग में लाई गई शैली की पहचान कीजिए जो अधिकारों के उपयोग पर आधारित है ।

(ख) उपर्युक्त चर्चित सम्प्रेषण के दो सकारात्मक पहलुओं का उल्लेख कीजिए जिसका संध्या एक बुद्धिमान प्रबन्धक के रूप में प्रयोग कर रही है । *3*

Sandhya is a successful manager at Manisons Enterprises. She has a team of twelve people working under her. She encourages them to set their own objectives and take decisions. She respects their opinions and supports them, so that they can perform their duties and accomplish organisational objectives. To manage and exercise effective control she uses forces within the group.

As an intelligent manager, at times, she also makes use of positive aspects of informal communication. This way, she is able to unify diverse interests and ensure that targets are met.

(a) There are many theories and styles of influencing people's behaviour. Identify the style used by Sandhya which is based on the use of authority.

(b) State two positive aspects of the communication discussed above, which Sandhya is using as an intelligent manager.

Download from www.MsEducationTv.com

12. एक कम्पनी का पिछले तीन वर्षों का निवेश पर प्रत्याय (ROI) 10 – 12% के मध्य है । अपनी भावी स्थायी पूँजी आवश्यकताओं के वित्तीयन के लिए इसके पास ऋण उधार लेने के निम्नलिखित विकल्प हैं :

विकल्प 'क' : 9% ब्याज दर

विकल्प 'ख' : 13% ब्याज दर

ऋण स्रोत के रूप में विकल्प 'क' अथवा विकल्प 'ख' में से कौन-सा बेहतर है ? अपने उत्तर के समर्थन में कारण दीजिए । साथ ही निर्णय लेने में प्रयुक्त अवधारणा का भी उल्लेख कीजिए । *3*

The Return on Investment (ROI) of a company ranges between 10 – 12% for the past three years. To finance its future fixed capital needs, it has the following options for borrowing debt :

Option 'A' : Rate of interest 9%

Option 'B' : Rate of interest 13%

Which source of debt, 'Option A' or 'Option B', is better ? Give reason in support of your answer. Also state the concept being used in taking the decision.

13. व्यवसाय की दृष्टि से उपभोक्ता संरक्षण के महत्त्व के किन्हीं दो बिन्दुओं को संक्षेप में समझाइए । *3*

Explain briefly any two points of importance of consumer protection from the point of view of business.

14. अराधना तथा गंधर्व 'यमको लिमिटेड' के दो भिन्न विभागों के मुखिया हैं । वे कुशल प्रबन्धक हैं तथा अपने-अपने विभागों के निष्पादन को सुधारने के लिए कर्मचारियों को प्रेरित करने में सफल हैं । तथापि, उद्यम के उद्देश्यों की प्राप्ति पर ध्यान देने के बजाय अपने-अपने क्रियाकलाप के क्षेत्र में श्रेष्ठता प्राप्त करने की इच्छा के कारण अराधना व गंधर्व के विभागों के बीच विचार-विमर्श में रुकावट उत्पन्न हो गई है । सामान्यत: उनके मध्य अन्तर्विभागीय विवाद उत्पन्न हो जाते हैं तथा वे परस्पर विरोधी हो गए हैं । यह संगठनात्मक उद्देश्यों की पूर्ति के लिए हानिकारक सिद्ध हुआ है । स्थिति इस सीमा तक ख़राब हो गई कि 'यमको लिमिटेड' के मुख्य कार्यकारी अधिकारी (CEO) को समस्या के समाधान हेतु एक परामर्शदाता के रूप में रश्मी की नियुक्ति करनी पड़ी । स्थिति का समीप से अध्ययन करने के पश्चात् रश्मी को पता चला कि अराधना तथा गंधर्व दोनों की कठोरता तथा संकुचित दृष्टिकोण के कारण समस्या उत्पन्न हुई है । उसका मत है कि यह स्थिति 'यमको लिमिटेड' द्वारा अपनाई गई संगठनात्मक संरचना का परिणाम है ।

उपर्युक्त सूचना से 'यमको लिमिटेड' द्वारा अपनाई गई संगठनात्मक संरचना की पहचान कीजिए तथा इस प्रकार पहचानी गई संरचना के किन्हीं तीन लाभों का उल्लेख कीजिए । *4*

Download from www.MsEducationTv.com

Aradhana and Gandharv are heads of two different departments in 'Yumco Ltd.' They are efficient managers and are able to motivate the employees of their respective departments to improve performance. However, their drive to excel in their own sphere of activity instead of giving emphasis on objectives of the enterprise has hindered the interaction between the departments that Aradhana and Gandharv are heading. Often there are inter-departmental conflicts and they have become incompatible. This has proved to be harmful in the fulfilment of the organisational objectives. The situation has deteriorated to such an extent that the CEO of 'Yumco Ltd.' has hired a consultant, Rashmi, to resolve the problem. After studying the situation closely, Rashmi found that the problem has arisen due to inflexibility and a narrow perspective on the part of both Aradhana and Gandharv. She is of the view that this situation is a result of the type of organisational structure 'Yumco Ltd.' has adopted.

From the above information, identify the organisational structure adopted by 'Yumco Ltd.' and state any three advantages of the structure so identified.

15. वर्ष 2015 में, नवीन ने मुम्बई में अपना विलासितापूर्ण जीवन त्याग दिया, जहाँ वह ब्लू बर्ड लिमिटेड में एक प्रबन्धक के रूप में कार्यरत था । स्वयं की 25-एकड़ पैतृक भूमि को एक उपजाऊ फार्म में परिवर्तित करने के अपनी दादी के स्वप्न को पूरा करने हेतु वह छत्तीसगढ़ के बेगमपुर में स्थानान्तरित हो गया । इसके लिए उसने विशिष्ट उद्देश्य तथा इन उद्देश्यों की प्राप्ति हेतु निष्पादित की जाने वाली गतिविधियों को निश्चित किया ।

चूँकि वह खेती-बाड़ी के विषय में अनभिज्ञ था, अत: प्रत्येक गतिविधि चुनौतीपूर्ण थी । उसने भूमि-भराव से बीजारोपण तक प्रत्येक गतिविधि सीखी । किसानों की सहायता के लिए उसने अपनी एक कम्पनी 'इनोवेटिव एग्रीकल्चर सोल्यूशन्स प्राइवेट लिमिटेड' आरम्भ की ।

प्रारंभ में यह बहुत कठिन था क्योंकि एक शहरी युवा द्वारा किसानों को खेती-बाड़ी के विषय में जानकारी देने पर किसी को विश्वास नहीं था । परन्तु जब प्रत्येक विषय पर विस्तृत चर्चा हुई तब किसानों ने उसमें रुचि लेना आरंभ कर दिया । वह भावी घटनाओं को प्रभावपूर्ण रूप से कम्पनी के अधिकतम लाभानुसार घटित होने को निश्चित करना चाहता था । विक्रय पूर्वानुमान के माध्यम से, उसने उत्पादन एवं विक्रय की एक वार्षिक योजना बनाई ।

Download from www.MsEducationTv.com

उसने यह भी देखा कि किसान केवल धान उगाते हैं जो कि केवल वर्ष के 3 – 4 महीनों का कार्य था और वर्ष के 8 – 9 महीने भूमि बेकार पड़ी रहती थी । उसने न केवल उन विभिन्न विकल्पों की पहचान की अपितु उनका मूल्यांकन भी किया जिनके द्वारा खेतों को वर्ष के शेष महीनों के लिए उपयोग में लाया जा सकता था । सभी तथ्यों के विश्लेषण के आधार पर उचित दूरदृष्टि तथा तर्कपूर्ण एवं व्यवस्थित सोच द्वारा विकल्पों का परीक्षण व मूल्यांकन किया गया । उसने किसानों को एक ऐसी योजना दी जिसके द्वारा धान की कटाई के पश्चात् सब्ज़ियाँ उगाई जा सकती थीं ।

उपर्युक्त स्थिति प्रबन्ध के एक कार्य की विशेषताओं को प्रकाशित करती है । उपर्युक्त से पंक्तियों को उद्धृत करते हुए इन विशेषताओं की पहचान कीजिए तथा उन्हें समझाइए । *4*

In 2015, Naveen left his luxurious life in Mumbai, where he worked as a manager for Blue Birds Ltd. He shifted to Begampur, Chhattisgarh to fulfil his grandmother's dream of converting their 25-acre ancestral land into a fertile farm. For this he set out specific goals along with the activities to be performed to achieve the goals.

Every activity was a challenge since he was clueless about farming. He learnt every activity from filling the land to sowing the seeds. To aid farmers he launched his own company 'Innovative Agriculture Solutions Pvt. Ltd'.

It was difficult initially as no one trusted an urban youth telling farmers about farming. But when everything was discussed in detail the farmers started taking interest. He wanted to ensure that the future events meet effectively the best interests of the company. Through sales forecasting, he prepared an annual plan for production and sales.

He also found that the farmers grew only paddy, which was an activity of 3 – 4 months and the land remained idle for the rest 8 – 9 months of the year. He not only identified but evaluated various alternatives through which the farms could be utilised for the remaining months of the year. Through correct foresight and logical and systematic thinking based on analysis of all facts, all alternatives were examined and evaluated. He presented a plan to the farmers, where after harvesting paddy, vegetables could be grown.

The above case highlights the features of one of the functions of management. By quoting lines from the above identify and explain these features.

Download from www.MsEducationTv.com

16. प्रबन्ध के नियन्त्रण कार्य के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं को समझाइए । *4*

Explain any four points of importance of the controlling function of management.

17. एक अग्रणी अस्पताल शृंखला, 'गुडकेयर हॉस्पिटल्स' के मुख्य कार्यकारी अधिकारी, राम मूर्ति, ने अपने संस्थान के चिकित्सकों के अच्छे कार्य को पुरस्कृत करने का निर्णय लिया । इसके लिए उसने दो चल ट्रॉफियाँ स्थापित कीं । एक 'हैल्थकेयर एचीवर्स ट्रॉफी' उन चिकित्सकों के अथक प्रयासों को अभिस्वीकृत व प्रशंसित करने के लिए जिन्होंने मरीज़ों को नि:स्वार्थ सेवाएँ प्रदान कीं तथा दूसरी 'बेटी बचाओ ट्रॉफी' ऐसे चिकित्सकों के उत्कृष्ट कार्य को सम्मानित करने के लिए जिन्होंने बालिका-बचाव के लिए कार्य किया ।

मुख्य कार्यकारी अधिकारी देश-भर के ग्रामीण क्षेत्रों में भी स्वास्थ्य सेवाओं को सुधारना चाहता था । उसने निर्णय लिया कि सभी चिकित्सक ग्रामीण क्षेत्रों में कम-से-कम छ: महीने अवश्य कार्य करें । उसने यह भी निर्णय लिया कि पराचिकित्सकीय कर्मचारियों की नियुक्ति स्थानीय आधार पर की जाए ।

(क) चल ट्रॉफी के माध्यम से 'गुडकेयर हॉस्पिटल्स' द्वारा अपने चिकित्सकों को प्रदान किए गए प्रेरक की पहचान कीजिए ।

(ख) भाग (क) में पहचान किए गए प्रेरक द्वारा चिकित्सकों की किस आवश्यकता की पूर्ति होगी ? उल्लेख कीजिए ।

(ग) ऐसे किन्हीं दो मूल्यों का उल्लेख कीजिए जिन्हें 'गुडकेयर हॉस्पिटल्स' के मुख्य कार्यकारी अधिकारी समाज को सम्प्रेषित करना चाहते हैं । *4*

Ram Murthy, the CEO of 'Goodcare Hospitals', a leading chain of hospitals, decided to reward the good work of the doctors of his organisation. For this he instituted two running trophies. A 'Healthcare Achievers Trophy' to acknowledge and appreciate the tireless efforts of the doctors who rendered selfless services to the patients and another 'Beti Bachao Trophy' to recognise the outstanding work done by the doctors in saving the girl child.

Download from www.MsEducationTv.com

The CEO also wanted to improve the health services in rural areas all over the country. He decided that all doctors must work in rural areas for at least six months. He also decided that the paramedical staff should be employed locally.

(a) Identify the incentive provided by 'Goodcare Hospitals' to its doctors through running trophies.

(b) Which need of the doctors will be satisfied through the incentive identified in part (a) ? State.

(c) State any two values that the CEO of 'Goodcare Hospitals' is trying to communicate to the society.

18. भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड के सुरक्षात्मक कार्यों का उल्लेख कीजिए । *4*

State the protective functions of Securities and Exchange Board of India.

19. सुमित ने 'टी.जी. इलेक्ट्रॉनिक्स लिमिटेड' से आई.एस.आई. (ISI) मार्क की एक प्रसिद्ध ब्राण्ड 'एम.जी.' की वाशिंग मशीन खरीदी । दुकानदार ने मशीन को स्थापित करने के लिए दो दिन की प्रतीक्षा करने के लिए कहा । उसका मित्र, विवेक, नए इलेक्ट्रॉनिक उत्पादों के साथ प्रयोग करना बहुत पसंद करता था । उसने सुमित को कहा कि मशीन की स्थापना के लिए कम्पनी प्रतिनिधि की प्रतीक्षा करने की कोई आवश्यकता नहीं है तथा वह यह कार्य कर सकता है । अतः, दोनों ने उत्पादक के निर्देशों का पालन किए बिना मशीन को स्थापित कर दिया । आरंभ में मशीन ने प्रभावी रूप से कार्य किया तथा धुलाई अच्छी हुई । लेकिन दो दिनों के पश्चात् मशीन धुलाई चक्र के बीच में बंद होना शुरू हो गई । सुमित तथा विवेक ने मशीन को चालू करने की बहुत कोशिश की लेकिन वे अपने प्रयासों में असफल रहे । अतः सुमित ने 'टी.जी. इलेक्ट्रॉनिक्स लिमिटेड' से सम्पर्क किया, जिन्होंने यह कहते हुए सेवा प्रदान करने के लिए मना कर दिया कि कम्पनी द्वारा मशीन की स्थापना नहीं की गई थी ।

(क) एक सजग उपभोक्ता के नाते सुमित द्वारा निर्वाह किए जाने वाले उस उत्तरदायित्व का उल्लेख कीजिए जिससे वह कम्पनी की सेवाएँ प्राप्त कर सकता था ।

(ख) ऐसे किन्हीं दो अधिकारों को संक्षेप में समझाइए जिनका उपयोग सुमित द्वारा किया जा सकता था यदि उसने भाग (क) में पहचाने गए अपने उत्तरदायित्व का निर्वाह किया होता । *4*

Sumit purchased an ISI marked washing machine of a famous brand 'MG' from TG Electronics Ltd. The shopkeeper asked him to wait for two days for installation of the machine. His friend, Vivek, was very fond of experimenting with new electronic products. He told Sumit that there is no need to wait for the company's representative to install the machine and that he could do it. So, both of them installed the machine without following the manufacturer's instructions. Initially, the machine worked

Download from www.MsEducationTv.com

effectively and the wash was good. But after two days, the machine stared stopping in between the wash cycle. Sumit and Vivek tried their best to start the machine but failed in their efforts. Sumit, therefore, approached TG Electronics Ltd., which refused to provide any service on the plea that the installation of the machine was not done by the company.

(a) State the responsibility which Sumit had to fulfil as an aware consumer to get the services of the company.

(b) Explain briefly any two rights which Sumit could have exercised had he fulfilled his responsibility identified in part (a).

20. समन्वय का क्या अर्थ है ? इसकी किन्हीं चार विशेषताओं का उल्लेख कीजिए । *5*

What is meant by co-ordination ? State its any four features.

21. मध्य प्रदेश के शिवपुरी में स्थित 'कोणार्क लिमिटेड' इलेक्ट्रॉनिक वस्तुओं का एक निर्माणी उद्यम है । मुम्बई में स्थित एक प्रतियोगी इलेक्ट्रॉनिक वस्तुओं का निर्माण करने वाले उद्यम 'नोवा लिमिटेड' की तुलना में यह कम आय अर्जित कर रही है । 'कोणार्क' तथा 'नोवा' दोनों के प्रचालन उनके निवेशकों, ग्राहकों, प्रतियोगियों तथा आपूर्तिकर्ताओं की अद्वितीय अवस्थिति के कारण प्रत्यक्ष रूप से प्रभावित होते हैं । इसके अतिरिक्त, व्यक्तिगत रूप से इस क्षेत्र की फर्में अर्थव्यवस्था में मुद्रा आपूर्ति, परिवारों की संरचना, तकनीकी परिवर्तनों, इत्यादि कारकों से भी अप्रत्यक्ष रुप से प्रभावित होती हैं ।

(क) उपर्युक्त अनुच्छेद में चर्चित अवधारणा की विशेषता की पहचान करते हुए इसका उल्लेख कीजिए ।

(ख) इस अवधारणा के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं का भी उल्लेख कीजिए । *5*

'Konark Ltd.' is an electronic goods manufacturing enterprise situated in Shivpuri, Madhya Pradesh. It is earning a very low revenue in comparison to a competing electronic goods manufacturing enterprise, 'Nova Ltd.' situated in Mumbai. Both Konark's and Nova's operations are affected directly by the investors, customers, competitors and suppliers, which are unique to their respective locations. In addition to this, individual firms of this field are affected indirectly by the factors like the money supply in the economy, composition of the families, the technological changes, etc.

(a) Identify and state the feature of the concept discussed in the above paragraph.

(b) Also, state any four points of importance of this concept.

Download from www.MsEducationTv.com

22. एक ऐलोवेरा फार्म शुरू करने के लिए आवश्यक ज्ञान तथा कौशल प्राप्त करने के पश्चात्, अशोक विश्व-भर में ऐलोवेरा उत्पादों का एक अग्रणी उत्पादक बनना चाहता था । उसने देखा कि उत्पाद महँगे थे क्योंकि इनकी माँग आपूर्ति से अधिक थी । वह उन विधियों तथा प्रथाओं को भी प्रोत्साहित करना चाहता था जो आर्थिक रूप से संभव, पर्यावरण-अनुकूल तथा साथ ही जन स्वास्थ्य को सुरक्षा प्रदान करने वाली हों ।

ऐलोवेरा उत्पादों को खरीदते समय उपभोक्ताओं द्वारा भुगतान की जाने वाली राशि पर अशोक का ध्यान मुख्यतः केन्द्रित था । उसने यह भी सोचा कि इसके लिए प्रतियोगियों के मूल्य तथा उनकी संभावित प्रतिक्रियाओं को भी ध्यान में रखा जाए ।

सूचनाओं के एकत्रण एवं विश्लेषण तथा सही विपणन नियोजन करने के पश्चात् उसे पता चला कि उपभोक्ता वस्तु के मूल्य की तुलना भुगतान की गई कीमत के साथ करते हैं । उपभोक्ता किसी उत्पाद को आसानी से तब खरीदेगा जब उसे यह अहसास हो जाएगा कि उत्पाद का मूल्य कम-से-कम उनके द्वारा भुगतान की गई कीमत के बराबर है ।

चूँकि वह एक नए बाज़ार में प्रवेश कर रहा था, अत: उसने अनुभव किया कि वह सभी लागतों को पूरा नहीं कर पाएगा । वह जानता था कि दीर्घावधि में उसका व्यवसाय तब तक जीवित नहीं रह सकता जब तक एक न्यूनतम लाभ सहित सभी लागतें पूरी न हो जाएँ ।

उसने प्रतियोगियों के उत्पादों की गुणवत्ता और विशेषताओं तथा उपभोक्ताओं की अपेक्षित प्रतिक्रियाओं का भी परीक्षण किया । इनको ध्यान में रखते हुए उसने पैकेजिंग में कुछ अद्वितीय विशेषताओं को जोड़ा तथा उत्पादों के नि:शुल्क गृह-वितरण का भी निर्णय लिया ।

उपर्युक्त स्थिति एक अवधारणा से सम्बन्धित है जो कि विपणन का एक प्रभावी प्रतियोगी अस्त्र है । इस अवधारणा में पूर्ण प्रतियोगिता की स्थिति में अधिकांश फर्में उत्पादों तथा सेवाओं के विपणन के लिए एक-दूसरे से प्रतियोगिता करती हैं ।

(क) अवधारणा की पहचान कीजिए ।

(ख) उपर्युक्त स्थिति में चर्चित व पहचानी गई अवधारणा से सम्बन्धित किन्हीं चार कारकों को संक्षेप में समझाइए । *5*

Download from www.MsEducationTv.com

After acquiring the necessary knowledge and skills on starting an Aloevera Farm, Ashok wanted to be the leading manufacturer of Aloevera products worldwide. He observed that the products were expensive as the demand of the products was more than the supply. He was also keen to promote methods and practices that were economically viable, environmentally sound and at the same time protecting public health.

Ashok's main consideration was about the amount of money paid by the consumers in consideration of the purchase of Aloevera products. He also thought that competitors prices and their anticipated reactions must also be considered for this.

After gathering and analysing information and doing correct marketing planning, he came to know that the consumers compare the value of a product to the value of money which they are required to pay. The consumers will be ready to buy a product when they perceived that the value of the product is at least equal to the value of money which they would pay.

Since he was entering into a new market, he felt that he may not be able to cover all costs. He knew that in the long run the business will not be able to survive unless all costs are covered in addition to a mininum profit.

He examined the quality and features of the products of the competitors and the anticipated reactions of the consumers. Considering the same he decided to add some unique features to the packaging and also decided to provide free home delivery of the products.

The above case relates to a concept which is considered to be an effective competitive marketing weapon. In conditions of perfect competition most of the firms compete with each other on this concept in the marketing of goods and services.

(a) Identify the concept.

(b) Explain briefly any four factors discussed in the above case related to the concept so identified.

Download from www.MsEducationTv.com

23. करन नाथ ने तीन महीने पूर्व अपने बीमार पिता से 'डी'नॉर्थ मोटर कम्पनी' का अधिग्रहण किया । पूर्व में कम्पनी का निष्पादन अच्छा नहीं था । करन कम्पनी के निष्पादन को बढ़ाने के लिए दृढ़ संकल्पित था । उसने देखा कि कम्पनी में उत्पादन विधियाँ तथा कर्मचारियों का चयन वैज्ञानिक नहीं था ।

वह मानता था कि कार्यकुशलता को बढ़ाने के लिए केवल एक ही सबसे अच्छी विधि होती है । उसने यह भी अनुभव किया कि एक बार जब विधि विकसित हो जाती है, तो कम्पनी के कामगारों को उसी 'सबसे अच्छी विधि' को सीखने के लिए प्रशिक्षित किया जाना चाहिए ।

उसने उत्पादन प्रबन्धक को सबसे अच्छी विधि विकसित करने तथा आवश्यक प्रशिक्षण देने के लिए कहा । विभिन्न मानदण्डों को अपनाते हुए प्रचालनों के क्रम का निर्णय लेने से लेकर व्यक्तियों, मशीनों तथा कच्चे माल के लिए स्थान तथा ग्राहकों को उत्पाद के वितरण तक, उत्पादन प्रबन्धक ने इस विधि का विकास किया । इस विधि को सम्पूर्ण संगठन में लागू किया गया । इससे उत्पादन में वृद्धि, गुणवत्ता में सुधार तथा लागत एवं अपव्यय में कमी में सहायता मिली ।

उपर्युक्त स्थिति में उत्पादन प्रबन्धक द्वारा अपनाए गए वैज्ञानिक प्रबन्ध के सिद्धांतों एवं तकनीक की पहचान कीजिए तथा इन्हें समझाइए । *6*

Karan Nath took over 'D'north Motor Company' from his ailing father three months ago. In the past the company was not performing well. Karan was determined to improve the company's performance. He observed that the methods of production as well as selection of employees in the company were not scientific.

He believed that there was only one best method to maximise efficiency. He also felt that once the method is developed, the workers of the company should be trained to learn that 'best method'.

He asked the Production Manager to develop the best method and carry out the necessary training. The Production Manager developed this method using several parameters right from deciding the sequence of operations, place for men, machines and raw materials till the delivery of the product to the customers. This method was implemented throughout the organisation. It helped in increasing the output, improving the quality and reducing the cost and wastage.

Identify and explain the principles and the technique of scientific management followed by the Production Manager in the above case.

Download from www.MsEducationTv.com

24. विभिन्न तकनीकी एवं पेशेवर पदों पर योग्य कर्मचारियों की भर्ती हेतु 'मोगा इंडस्ट्रीज़ लिमिटेड' ने मदुरई शहर के एक सुस्थापित विश्वविद्यालय से सम्पर्क किया । उन्होंने संगठन की विभिन्न रिक्तियों के लिए तान्या, रितु, गरिमा तथा चेतन का चयन किया ।

चयन तथा अनुस्थापन के बाद 'मोगा इंडस्ट्रीज़ लिमिटेड' ने विशिष्ट कार्यों को बेहतर ढंग से निष्पादित करने के लिए कर्मचारियों के कौशल एवं योग्यता में वृद्धि तथा दृष्टिकोण में सकारात्मक विकास की आवश्यकता अनुभव की । कम्पनी ने यह भी अनुभव किया कि नए कौशलों की समझ कर्मचारियों के कार्य निष्पादन में वृद्धि करेगी । अत:, कम्पनी ने इसके लिए कार्यवाही करने का निर्णय लिया ।

(क) नियुक्तिकरण प्रक्रिया के उस चरण का नाम दीजिए जिसके सम्बन्ध में कम्पनी ने कार्यवाही करने का निर्णय लिया ।

(ख) इस कार्यवाही के फलस्वरूप 'मोगा इंडस्ट्रीज़ लिमिटेड' को होने वाले लाभों का उल्लेख कीजिए । *6*

'Moga Industries Ltd.' approached a well established university in the city of Madurai to recruit qualified personnel for various technical and professional jobs. They selected Tanya, Ritu, Garima and Chetan for various vacancies in the organisation.

After the selection and placement, 'Moga Industries Ltd.' felt the need to increase the skills and abilities, and the development of positive attitude of the employees to perform their specific jobs better. The company also realised that learning new skills would improve the job performance of the employees. Hence, the company decided to take action for the same.

(a) Name the step of the staffing process regarding which the company decided to take action.

(b) State the benefits of the action to 'Moga Industries Ltd.'

25. एक संगठन की स्थायी पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले किन्हीं चार कारकों को संक्षेप में समझाइए । *6*

Explain briefly any four factors affecting the fixed capital requirements of an organisation.

Download from www.MsEducationTv.com