SET-1

Series GBM

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*

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. निर्देशन के एक तत्त्व के रूप में 'पर्यवेक्षण' का अर्थ दीजिए । *1*

Give the meaning of 'supervision' as an element of directing.

2. 'औपचारिक' तथा 'अनौपचारिक' संगठन में 'संप्रेषण प्रवाह' के आधार पर अन्तर स्पष्ट कीजिए । *1*

Differentiate between 'formal' and 'informal' organisation on the basis of 'flow of communication'.

3. चयन प्रक्रिया में 'कौशल परीक्षा' क्यों ली जाती है ? *1*

Why is 'Aptitude Test' conducted in the process of selection ?

4. भगवती इन्टरप्राइज़ेज एक प्रसिद्ध ब्राण्ड के वातानुकूलन संयंत्रों के विपणन में लगी एक कम्पनी है । कम्पनी के चार मुख्य कार्यों — क्रय, विक्रय, वित्त तथा नियुक्तिकरण वाला एक कार्यात्मक ढाँचा है । उत्पाद की माँग बढ़ने पर कम्पनी ने अधिक कर्मचारियों की भर्ती का निर्णय लिया ।

उस अवधारणा की पहचान कीजिए जो मानव संसाधन प्रबंधक को उपलब्ध कर्मचारियों की संख्या तथा प्रकार का पता लगाने में सहायक होगी ताकि वह प्रत्येक विभाग के लिए आवश्यक व्यक्तियों की संख्या के बारे में निर्णय ले सके तथा उनकी भर्ती कर सके । *1*

Bhagwati Enterprises is a company engaged in the marketing of air-conditioners of a famous brand. The company has a functional structure with four main functions — Purchase, Sales, Finance and Staffing. As the demand for the product grew, the company decided to recruit more employees.

Identify the concept which will help the Human Resource Manager to find out the number and type of personnel available so that he could decide and recruit the required number of persons for each department.

5. ईशा मशीन्स 1960 से गुणवत्ता वाली सिलाई मशीनों का एक प्रसिद्ध नाम था । पिछले तीन माह में उत्पादन घटने के कारण ईशा मशीन्स के स्वामी, श्री सुरेश, व्याकुल थे । उन्होंने उत्पादन प्रबंधक को इसके कारण का पता लगाने का निर्देश दिया । उत्पादन प्रबंधक ने विभिन्न पर्यवेक्षकों को उनके अधीन कार्य करने वाले कर्मचारियों का निष्पादन प्रतिवेदन तैयार करने का आदेश दिया ।

उत्पादन प्रबंधक द्वारा लिए गए उस चरण की पहचान कीजिए जो प्रबंध के एक कार्य से सम्बन्धित है । *1*

Isha Machines was a renowned name for quality sewing machines since 1960. Mr. Suresh, the owner of Isha Machines, was worried as the production had declined during the last three months. He directed the Production Manager to find out the reason. The Production Manager ordered the different supervisors to prepare a performance report of the workers working under them.

Identify the step taken by the Production Manager that is related to one of the functions of management.

6. 'पूँजी संरचना' का क्या अर्थ है ? *1*

What is meant by 'Capital Structure' ?

7. औद्योगिक मशीनों का उत्पादन करने वाली एक प्रसिद्ध कम्पनी, सीका लिमिटेड, को अपने व्यवसाय का विस्तार करने हेतु बीस करोड़ रुपए अतिरिक्त पूँजी की आवश्यकता है । कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी, श्री अमित जोशी समता के माध्यम से वित्त एकत्रित करना चाहते हैं । वित्त प्रबंधक, श्री नरेन्द्र सिंह, ने सुझाव दिया कि निवेशकों को अंशों का विक्रय मध्यस्थों के माध्यम से किया जाए क्योंकि वह कम महँगा पड़ेगा ।

उस विधि का नाम बताइए जिसके माध्यम से कम्पनी ने अतिरिक्त पूँजी एकत्रित करने का निर्णय लिया । *1*

Sika Ltd., a reputed industrial machines manufacturer, needs Rupees twenty crores as additional capital to expand the business. Mr. Amit Joshi, the Chief Executive Officer (CEO) of the company wants to raise funds through equity. The Finance Manager, Mr. Narinder Singh, suggested that the shares may be sold to investing public through intermediaries, as the same will be less expensive.

Name the method through which the company decided to raise additional capital.

8. मानसी अपनी भतीजी, रिधिमा, को उसके जन्म-दिन के लिए एक बैग ख़रीदने के लिए 'मेगा स्टोर्स' ले गई । वह बहुत हर्षित हुई जब बैग के भुगतान के साथ उसे मुफ़्त में एक पेंसिल बॉक्स मिला ।

कम्पनी द्वारा उपयोग की गई विक्रय प्रवर्तन की तकनीक की पहचान कीजिए । *1*

Mansi took her niece, Ridhima, for shopping to 'Mega Stores' to buy her a bag for her birthday. She was delighted when on payment of the bag she got a pencil box along with the bag free of cost.

Identify the technique of sales promotion used by the company.

9. प्रबंध के सामान्य सिद्धान्तों के रूप में 'निर्देशन की एकता' तथा 'आदेश' को संक्षेप में समझाइए । *3*

Explain briefly 'Unity of Direction' and 'Order' as principles of general management.

10. नियोजन की किन्हीं तीन विशेषताओं का उल्लेख कीजिए । *3*

State any three features of planning.

11. संप्रेषण की किन्हीं तीन संकेतिक बाधाओं को संक्षेप में समझाइए । 3

Explain briefly any three semantic barriers to communication.

12. रामनाथ लिमिटेड बड़ी मात्रा में ऑर्गेनिक खाद्य पदार्थों के आयातक हैं । कम्पनी थोड़ी मात्रा में आकर्षक पैकेटों में पदार्थों का विक्रय करती है । पूर्व में कम्पनी का निष्पादन अनुमानों के अनुरूप था । नवीनतम पैकेज़िंग तकनीकी को ध्यान में रखते हुए, कम्पनी ने अपनी मशीनरी को सुधारने का निर्णय लिया । इसके लिए, कम्पनी के वित्त प्रबंधक, श्री विक्रान्त धुल्ल, ने वित्त की राशि तथा समय का अनुमान लगाया । यह कम्पनी को निवेश तथा वित्त निर्णयों को निरंतरता के आधार पर जोड़ने में सहायक होगा ।

अतः, श्री विक्रान्त धुल्ल ने आने वाले चार वर्षों के लिए विक्रय पूर्वानुमान लगाना शुरू किया । उसने आने वाले वर्षों में लाभ अनुमानों से सम्बन्धित आँकड़े भी एकत्रित किए । इसके द्वारा वह आन्तरिक स्रोतों से वित्त की उपलब्धता सुनिश्चित करना चाहता था । शेष वित्त के लिए वह वैकल्पिक स्रोतों का पता लगाने के लिए प्रयत्नशील है ।

उपर्युक्त अनुच्छेद में चर्चित वित्तीय अवधारणा की पहचान कीजिए । इस तरह पहचानी गई वित्तीय अवधारणा के महत्त्व के किन्हीं दो बिन्दुओं का उल्लेख भी कीजिए । 3

Ramnath Ltd. is dealing in import of organic food items in bulk. The company sells the items in smaller quantities in attractive packages. Performance of the company has been up to the expectations in the past. Keeping up with the latest packaging technology, the company decided to upgrade its machinery. For this, the Finance Manager of the company, Mr. Vikrant Dhull, estimated the amount of funds required and the timings. This will help the company in linking the investment and the financing decisions on a continuous basis.

Therefore, Mr. Vikrant Dhull began with the preparation of a sales forecast for the next four years. He also collected the relevant data about the profit estimates in the coming years. By doing this, he wanted to be sure about the availability of funds from the internal sources. For the remaining funds he is trying to find out alternative sources.

Identify the financial concept discussed in the above paragraph. Also, state any two points of importance of the financial concept, so identified.

13. हेमन्त, गुड्डू तथा तोषिता महाविद्यालय के दिनों से मित्र थे तथा वर्तमान में वे भिन्न-भिन्न प्रकार के व्यवसाय में लगे हुए हैं । वे लगातार मिलते हैं तथा अपने व्यावसायिक विचारों पर विचार-विमर्श करते हैं, तथा उपभोक्ता संतुष्टि, विपणन प्रयासों, उत्पाद डिज़ाइनिंग, विक्रय तकनीकों, सामाजिक सरोकारों, इत्यादि पर टिप्पणियों का आदान-प्रदान करते हैं ।

ऐसी ही एक सभा में, हेमन्त ने गुड्डू तथा तोषिता का ध्यान उपभोक्ताओं के शोषण की ओर आकर्षित किया । उसने कहा कि अधिकतर विक्रेता उपभोक्ताओं का विभिन्न तरीकों से शोषण करते हैं तथा विपणन के सामाजिक, नैतिक व पर्यावरणीय पहलुओं पर ध्यान नहीं देते, जबकि वह ऐसा नहीं कर रहा था । गुड्डू ने कहा कि उपभोक्ताओं की संतुष्टि के लिए वे दबाव में थे परन्तु उपभोक्ता या तो क्रय नहीं करते अथवा पर्याप्त क्रय नहीं करते हैं, यदि उन्हें इसके लिए समुचित समझाया तथा प्रेरित नहीं किया जाए ।

तोषिता ने ज़ोर देकर कहा कि उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं की संतुष्टि किए बिना कोई कम्पनी अपने उद्देश्यों को प्राप्त नहीं कर सकती । व्यवसायियों का यह कर्तव्य है कि वे उपभोक्ताओं की संतुष्टि को ध्यान में रखें, क्योंकि व्यवसाय समाज द्वारा प्रदत्त स्रोतों से चलता है । उसने यह भी कहा कि वह स्वयं उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं का ध्यान रखती है ।

उन विभिन्न प्रकार की विचारधाराओं की पहचान कीजिए जिनसे उनके व्यवसाय के विपणन प्रयासों में हेमन्त, गुड्डू तथा तोषिता निर्देशित हुए । पहचानी गई प्रत्येक विचारधारा की एक अतिरिक्त विशेषता, जो उपर्युक्त अनुच्छेद में नहीं दी गई है, का भी उल्लेख कीजिए । *3*

Hemant, Guddu and Toshita were friends from college days and presently they were doing different kinds of business. They regularly meet and discuss their business ideas, and exchange notes on customer satisfaction, marketing efforts, product designing, selling techniques, social concerns, etc.

In one of such meetings, Hemant drew the attention of Guddu and Toshita towards the exploitation of consumers. He told that most of the sellers were exploiting the consumers in various ways and were not paying attention towards the social, ethical and ecological aspects of marketing, whereas he was not doing so. Guddu told that they were under pressure to satisfy the consumers but stated that the consumers

would not buy or not buy enough unless they were adequately convinced and motivated for the same.

Toshita stressed that a company cannot achieve its objectives without satisfying the needs of the customers. It was the duty of the businessmen to keep consumer satisfaction in mind, because business is run by the resources made available by the society. She further stated that she herself was taking into consideration the needs of the customers.

Identify the various types of thinking that guided Hemant, Guddu and Toshita in the marketing efforts of their business. Also, state one more feature each of the various types of thinking identified that is not given in the above paragraph.

14. रेफ्रिजरेटर बनाने वाली एक कम्पनी, ए.एम.वी. लिमिटेड में ऋषितोष मुखर्जी ने हाल ही में पदभार ग्रहण किया है । उसे पता चला कि उसके विभाग में कम कर्मचारी हैं तथा संगठन के सुचारु रूप से कार्य करने में दूसरे विभाग उसके विभाग के साथ सहयोग नहीं कर रहे थे । अतः, उसने सुनिश्चित किया कि उसके विभाग में आवश्यक संख्या में कर्मचारी हैं तथा दूसरे विभागों के साथ इसके सहयोग में बढ़ावा हो ।

(क) उस स्तर की पहचान कीजिए जिस पर ऋषितोष मुखर्जी कार्यरत था ।

(ख) इस स्तर पर ऋषितोष मुखर्जी द्वारा किए जाने वाले तीन अन्य कार्यों का भी उल्लेख कीजिए । *4*

Rishitosh Mukerjee has recently joined AMV Ltd, a company manufacturing refrigerators. He found that his department was under-staffed and other departments were not cooperating with his department for smooth functioning of the organisation. Therefore, he ensured that his department has the required number of employees and its cooperation with other departments is improved.

(a) Identify the level at which Rishitosh Mukerjee was working.

(b) Also, state three more functions required to be performed by Rishitosh Mukerjee at this level.

15. संयुक्त राज्य अमरीका से अपना उद्यमिता कोर्स पूरा करने के पश्चात् संकेत वापस भारत लौटा तथा मुम्बई के एक प्रसिद्ध माल में 'फीयोमा कॉफ़ी' नाम की एक कॉफ़ी की दुकान शुरू की । कॉफ़ी की दुकान की विशिष्टता कॉफ़ी की विशिष्ट सुगंध तथा चयन के लिए बहुत सी ख़ुशबुओं (फ्लेवर्स) की प्रकार थी । कुछ कारणवश व्यवसाय न तो लाभप्रद था और न ही लोकप्रिय । संकेत इसका कारण पता लगाने के लिए उत्सुक था । उसने व्यवसाय का सुचारु रूप से नहीं चल पाने के कारण का पता लगाने के लिए एक प्रसिद्ध प्रबंध संस्थान से एम.बी.ए. की हुई, रिया को एक प्रबंधक के रूप में नियुक्त किया ।

रिया ने ग्राहकों से प्रतिपुष्टि ली तथा पता लगाया कि वे कॉफ़ी की लाजवाब ख़ुशबु को प्यार करते थे परन्तु आदेश को पूरा करने की प्रतीक्षा में लिए जाने वाले समय से प्रसन्न नहीं थे । उसने विश्लेषण किया तथा पता लगाया कि कुछ अनावश्यक अड़चनें थीं जिन्हें दूर किया जा सकता था । उसने आदेश के प्रक्रियण के लिए मानक समय का निर्धारण कर दिया । उसे यह भी पता चला कि ऐसी कुछ ख़ुशबुएँ थीं जिनकी माँग अधिक नहीं थी । अत:, उसने ऐसी ख़ुशबुओं के विक्रय को रोकने का भी निर्णय लिया । परिणामस्वरूप, अल्प समय में ही रिया ग्राहकों को आकर्षित करने में सफल हो गई ।

समस्या के समाधान हेतु रिया द्वारा अपनाई गई वैज्ञानिक प्रबंध की किन्हीं दो तकनीकों की पहचान कीजिए तथा समझाइए । *4*

Sanket, after completing his entrepreneurship course from U.S.A. returned to India and started a coffee shop 'Fioma Coffee' in a famous mall in Mumbai. The speciality of the coffee shop was the special aroma of coffee and a wide variety of flavours to choose from. Somehow, the business was neither profitable nor popular. Sanket was keen to find out the reason. He appointed Riya, an MBA from a reputed management institute as a manager to find out the causes of the business not doing well.

Riya, took a feedback from the clients and found out that though they loved the special unique aroma of coffee but were not happy with the long waiting time being taken to process the order. She analysed and found out that there were many unnecessary obstructions which could be eliminated. She fixed a standard time for processing the order. She also realised that there were many flavours whose demand was not enough. So, she also decided to discontinue the sale of such flavours. As a result, within a short period Riya was able to attract the customers.

Identify and explain any two techniques of scientific management used by Riya to solve the problem.

16. नियोजन के प्रकारों के रूप में 'रणनीति' तथा 'नियम' का अर्थ दीजिए । *4*

Give the meaning of 'Strategy' and 'Rule' as types of plans.

17. भर्ती के बाह्य स्रोतों के रूप में 'प्रतीक्षा सूची' तथा 'मज़दूर ठेकेदारों' को संक्षेप में समझाइए । *4*

Explain briefly 'Casual Callers' and 'Labour Contractors' as external sources of recruitment.

18. आजकल किसी देश के विकास को इसकी प्रणाली, जिसके द्वारा वित्त का आधिक्य के क्षेत्रों से उन क्षेत्रों में स्थानांतरण जहाँ इसकी सर्वाधिक आवश्यकता है, से भी आँका जाता है । अर्थव्यवस्था को मज़बूत करने के लिए सेबी पूँजी बाज़ार के विकास के लिए उपाय कर रही है । इसके अतिरिक्त, एक अन्य बाज़ार है जिसमें प्रतिदिन अरक्षित तथा अल्पावधि ऋण प्रपत्रों का प्रभावपूर्ण तरीके से व्यापार होता है । एक साथ ये बाज़ार बचत करने वालों तथा निवेशकों के पास उपलब्ध वित्त को इसके अत्यधिक उत्पादक निवेश अवसरों की तरफ निर्देशित करने में सहायक होते हैं ।

(क) उपर्युक्त स्थिति में बाज़ार द्वारा निष्पादित किए जाने वाले कार्य का नाम दीजिए ।

(ख) पूँजी बाज़ार खण्ड के अतिरिक्त उस बाज़ार खण्ड का नाम बताइए जिसमें अरक्षित तथा अल्पावधि ऋण प्रपत्रों का व्यापार होता हैं । दोनों के मध्य अन्तर के कोई तीन बिन्दु भी दीजिए । *4*

These days, the development of a country is also judged by its system of transferring finance from the sector where it is in surplus to the sector where it is needed the most. To give strength to the economy, SEBI is undertaking measures to develop the capital market. In addition to this, there is another market in which unsecured and short-term debt instruments are actively traded every day. These markets together help the savers and investors in directing the available funds into their most productive investment opportunity.

(a) Name the function being performed by the market in the above case.

(b) Name the market segment other than the capital market segment in which unsecured and short-term debt instruments are traded. Also, give any three points of difference between the two.

19. अवधेश, डेल्टा लिमिटेड का प्रबंध निदेशक है । कम्पनी ने एक अच्छा नाम अर्जित किया है तथा इसका निष्पादन अच्छा है । यह आदेशों को समय पर पूरा करने के लिए जानी जाती थी । उत्पादन प्रबंधक, सुश्री प्रियंका, आदेशों के प्रक्रियण की देखरेख कुशलतापूर्वक कर रही थी तथा उसके अधीन दस प्रेरित कर्मचारी कार्यरत थे । सभी काम सुचारु रूप से चल रहे थे । दुर्भाग्यवश, प्रियंका का ऐक्सीडेन्ट हो गया । अवधेश जानता था कि प्रियंका की अनुपस्थिति में कम्पनी समय सीमा का पालन नहीं कर पाएगी । उसे यह भी ज्ञात था कि समय सीमा का पालन नहीं करने पर ग्राहक असंतुष्ट हो सकते थे जिससे व्यवसाय की हानि तथा ख्याति की हानि का ज़ोखिम था । अत:, उसने अपने कर्मचारियों के साथ एक बैठक की जिसमें आदेशों के सही तथा गतिशील प्रक्रियण का नियोजन किया गया । प्रत्येक एक टीम की तरह कार्य करने के लिए सहमत था, क्योंकि संगठन के कर्मचारियों के प्रति अवधेश का व्यवहार सकारात्मक था । सभी ने अतिरिक्त समय दिया तथा प्रयास किए व लक्ष्यों की समय पर प्राप्ति हो गई । यही नहीं अवधेश, प्रियंका से मिलने गया तथा उसे आवश्यक विश्राम की सलाह दी ।

(क) अवधेश की नेतृत्व शैली की पहचान कीजिए तथा इस शैली को दर्शाने वाला एक चित्र बनाइए ।

(ख) अवधेश के व्यवहार द्वारा उजागर किए गए किन्हीं दो मूल्यों की भी पहचान कीजिए । *4*

Avdhesh is the Managing Director of Delta Ltd. The company had established a good name for itself and had been doing well. It was known for timely completion of orders. The Production Manager, Ms. Priyanka was efficiently handling the processing of orders and had a team of ten motivated employees working under her. Everything was going on well. Unfortunately, Priyanka met with an accident. Avdhesh knew that in the absence of Priyanka, the company may not be able to meet the deadlines. He also knew that not meeting the deadlines may lead to customer dissatisfaction with the risk of loss of business and goodwill. So, he had a meeting with his employees in which accurate and speedy processing of orders was planned. Everybody agreed to work as a team because the behaviour of Avdhesh was positive towards the employees of the organisation. Everyone put in extra time and efforts and the targets were met on time. Not only this, Avdhesh visited Priyanka and advised her to take adequate rest.

(a) Identify the leadership style of Avdhesh and draw a diagram depicting the style.

(b) Also, identify any two values highlighted by the behaviour of Avdhesh.

20. नन्दराचल नेटवर्क्स एण्ड टेक्नोलॉजीज़ लिमिटेड, संयुक्त राज्य अमरीका में तकनीकी अभिनव प्रवर्तन की एक अग्रणी कम्पनी, विश्व को जोड़ने के लिए उत्पादों तथा समाधानों का सृजन करती है । इसके पास एक बड़ी शोध तथा विकास टीम है जिसने प्रथम डब्ल्यू-I नामक स्मार्ट घड़ी का आविष्कार किया है, जो समय दर्शाने के अतिरिक्त कुछ स्वास्थ्य सम्बन्धी पैरामीटर जैसे हृदय गति, रक्त चाप, इत्यादि का भी परिवीक्षण करती है । विदेश में बाज़ार की खोज करने पर कम्पनी ने पाया कि आर्थिक विकास की गति को बढ़ाने के लिए भारत में सुधार प्रक्रिया चल रही थी । लाइसेन्स की अनिवार्यता के उन्मूलन का लाभ उठाने का कम्पनी ने निर्णय लिया । कम्पनी यह भी जानती थी कि विश्व के विभिन्न देशों में एक-दूसरे को प्रभावित करने तथा परस्पर निर्भरता का स्तर बढ़ गया था तथा भारत को इसके अन्तर्राष्ट्रीय व्यापार का आधार बनाया जा सकता था । भारतीय बाज़ार का अभिग्रहण करने के लिए कम्पनी ने गुजरात में एक कार्यालय की स्थापना की । थोड़े ही समय में, कम्पनी बाज़ार की एक अग्रणी कम्पनी बन गई । कम्पनी की सफलता से दूसरे बहुत से खिलाड़ी बाज़ार में प्रवेश के लिए आकर्षित हुए । प्रतियोगिता के कारण मूल्यों में कमी हुई तथा इससे ग्राहकों को लाभ हुआ ।

(क) उपर्युक्त अनुच्छेद में, सरकारी नीति से सम्बन्धित दो मुख्य अवधारणाओं की चर्चा की गई है । इन अवधारणाओं की पहचान कीजिए तथा समझाइए ।

(ख) इन अवधारणाओं के भारतीय व्यवसाय तथा उद्योग पर पड़ने वाले किन्हीं तीन प्रभावों को भी संक्षेप में समझाइए । *5*

Nandrachal Networks and Technologies Ltd. is a leader in technology innovation in U.S.A. creating products and solutions for a connected world. It has a large Research and Development team which invented the first smart watch W-I, which besides showing the time would also monitor few health parameters like heart beat, blood pressure, etc. While in search of markets abroad, the company found that in India, the reform process was underway with the aim of accelerating the pace of economic growth. The company decided to take advantage of the fact that licensing requirements had been abolished. The company was also aware that there had been increased level of interaction and interdependence among the various nations of the world and India could be made a base for its international trade. It set up its office in Gujarat with a view to capture the Indian market. In a short span of time, the company emerged as a market leader. Success of the company attracted many other players to enter the market. Competition resulted in reduction in prices, thereby benefitting the customers.

(a) In the above paragraph, two major concepts related to government policy have been discussed. Identify and explain those concepts.

(b) Also, explain briefly any three impacts of those concepts on Indian business and industry.

21. नियंत्रण के महत्त्व पर प्रकाश डालने वाले किन्हीं पाँच बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए । *5*

State any five points that highlight the importance of controlling.

22. अपने सदस्यों में सामाजिक कार्य करने की आदत डालने के लिए 'आर.ओ. यूथ क्लब' ने एक वृद्ध आश्रम में अपने सदस्यों की यात्रा का आयोजन किया । यात्रा से पता चला कि वृद्ध आश्रम के सहवासियों की रहने की अवस्था स्वास्थ्यकारक नहीं थी । इसलिए, आर.ओ. यूथ क्लब के सदस्यों ने परिसर की सफ़ाई का निर्णय लिया । सफ़ाई अभियान के मध्य उन्हें यह भी महसूस हुआ कि वृद्ध आश्रम को नाशक कीट नियंत्रण की भी आवश्यकता थी । परन्तु वृद्ध आश्रम के कुछ सहवासी इसके लिए अनिच्छुक थे क्योंकि उनका विश्वास था कि नाशक कीट नियंत्रण उनके लिए स्वास्थ्य सम्बन्धी परेशानियाँ पैदा कर सकता है । अत:, आर.ओ. यूथ क्लब ने नैतिक, सुरक्षित तथा गन्धरहित नाशक कीट नियंत्रण प्रदान करने का निर्णय लिया । उन्होंने वृद्ध आश्रम के सहवासियों को प्रस्तावित नाशक कीट नियंत्रण उत्पाद का एक पेम्फलैट दिखाया जो आसान, कम खर्च वाला तथा लम्बे समय तक असर रखने वाला नाशक कीट नियंत्रण था । सहवासी सहर्ष तैयार हो गए तथा नाशक कीट नियंत्रण कर दिया गया । पन्द्रह दिनों के पश्चात् नाशक कीट नियंत्रण का असर कम होने लगा । आर.ओ. यूथ क्लब ने नाशक कीट नियंत्रण कम्पनी से सम्बन्ध स्थापित किया परन्तु वे अपने आगमन को टालते रहे । एक माह प्रतीक्षा करने के पश्चात् आर.ओ. यूथ क्लब ने उपभोक्ता न्यायालय में शिकायत दर्ज करा दी ।

उपभोक्ता न्यायालय शिकायत की प्रमाणिकता के बारे में संतुष्ट था तथा इसने नाशक कीट नियंत्रण कम्पनी को आवश्यक निर्देश जारी कर दिए ।

(क) न्यायालय द्वारा जारी किए जा सकने वाले किन्हीं छ: निर्देशों का उल्लेख कीजिए ।

(ख) आर.ओ. यूथ क्लब द्वारा समाज को प्रेषित किन्हीं दो मूल्यों की पहचान कीजिए । *5*

'RO Youth Club' organised a visit of its members to an Old Age Home to inculcate the habit of social work among them. The visit revealed that the living conditions of the inmates of the Old Age Home were not hygienic. So, the RO Youth Club members decided to clean the premises. During their cleanliness drive, they realised that the Old Age Home also required pest control. But some of the inmates of the Old Age Home were reluctant

for it because they believed that the pest control may create health problems for them. RO Youth Club, therefore, decided to provide ethical, safe and odourless pest control. They showed to the inmates of the Old Age Home a pamphlet of the proposed pest control product which promised easy, inexpensive and long-lasting pest control. The inmates happily agreed and the pest control was carried out. The effect of the pest control started wearing off after a fortnight. RO Youth Club contacted the pest control company which kept on postponing their visit. After waiting for a month, RO Youth Club filed a case in the consumer court.

The consumer court was satisfied about the genuineness of the complaint and issued necessary directions to the pest control company.

(a) State any six directions that might have been issued by the court.

(b) Identify any two values that are being communicated by RO Youth Club to the society.

23. व्यावसायिक इकाइयों को साइबर सुरक्षा समाधान प्रदान करने हेतु अनूप गौड़ ने 'कैट्स आई' नाम की एक कम्पनी शुरू की । इसका उद्देश्य साइबर आक्रमणों की रोकथाम करना, इनका पता लगाना, प्रतिक्रिया दिखाना तथा महत्त्वपूर्ण आँकड़ों को सुरक्षित रखना है । वह एक परिश्रमी सॉफ्टवेयर इंजीनियर तथा साइबर सुरक्षा का विशेषज्ञ था । उसकी ख्याति दिनों-दिन बढ़ती गई क्योंकि वह न केवल एक सत्यनिष्ठा वाला व्यक्ति था अपितु वह अपना कार्य पूर्ण ईमानदारी तथा निष्ठा से करता था । व्यवसाय प्रतिदिन बढ़ता चला गया ।

वह बहुत हर्षित हुआ जब उसे विज्ञान एवं तकनीकी मंत्रालय से एक बड़ी परियोजना का प्रस्ताव प्राप्त हुआ । परियोजना पर कार्य करते समय उसने पाया कि कार्य का परिमाण उसके लिए सभी कार्य की देखरेख स्वयं करने को असंभव बना रहा था । अत:, उसने टीम का विस्तार करने का निर्णय लिया । कम्पनी ने राज्य के एक इंजीनियरिंग महाविद्यालय के साथ निकट का संपर्क बना रखा था । एक परिसर चयन में नई परियोजना में कार्य के लिए आरव तथा प्रांशी की नियुक्ति की गई ।

उसने पाया कि नए कर्मचारी सक्षम, उत्साही तथा विश्वासयोग्य थे । अनूप गौड़ ने लक्ष्यों पर केन्द्रित किया तथा आरव एवं प्रांशी की सहायता से परियोजना समय पर पूरी हो गई । यही नहीं, अनूप गौड़ अपने प्रचालन क्षेत्र को बढ़ाने में भी सफल हुआ । इसके साथ ही आरव तथा प्रांशी को विकास तथा पहल करने के अवसर भी प्राप्त हुए ।

(क) उस अवधारणा की पहचान कीजिए तथा संक्षेप में समझाइए जिससे अनूप गौड़ को उपर्युक्त स्थिति में उद्देश्यों पर केन्द्रित करने में सहायता प्राप्त हुई ।

(ख) भाग (क) में पहचानी गई अवधारणा के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं को भी समझाइए । *6*

Anoop Gaur started 'Cat's Eye', a company for providing cyber security solutions to businesses. Its objective is to prevent, detect, respond to cyber attacks and protect critical data. He was a hardworking software engineer and an expert in cyber security. His reputation grew by leaps and bounds as he was not only a person of integrity but also did his work with utmost honesty and sincerity. The business started growing day by day.

He was delighted when he was offered a big project by the Ministry of Science and Technology. While working on the project he found that the volume of work made it impractical for him to handle all the work by himself. Therefore, he decided to expand the team. The company maintained a close liaison with an engineering college in the State. During a campus placement, Aarav and Pranshi were appointed to work for the new project.

He found the new employees capable, enthusiastic and trustworthy. Anoop Gaur was thus, able to focus on the objectives and with the help of Aarav and Pranshi, the project was completed on time. Not only this, Anoop Gaur was also able to extend his area of operations. On the other hand, Aarav and Pranshi also got opportunities to develop and exercise initiative.

(a) Identify and explain briefly the concept used by Anoop Gaur in the above case which helped him in focussing on the objectives.

(b) Also, explain any four points of importance of the concept identified in part (a).

24. किसी कम्पनी की कार्यशील पूँजी की आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले किन्हीं चार कारकों को संक्षेप में समझाइए । *6*

Explain briefly any four factors that affect the working capital requirements of a company.

25. मेडी इंस्ट्रुमेन्ट्स लिमिटेड चिकित्सा उपकरणों का वितरण करने वाली एक कम्पनी है । कम्पनी ने हाल ही में शुगर स्तर की जाँच करने वाली मशीन की 15000 इकाइयों का आयात किया जो रक्त का नमूना लिए बिना शुगर स्तर की जाँच कर सकती है । विपणन रणनीति का निर्धारण करने के लिए कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी ने विभिन्न ज़ोन के विपणन प्रमुखों की एक बैठक बुलाई ।

इस बैठक में, नॉर्थ ज़ोन के विपणन प्रमुख, संजय, ने सुझाव दिया कि क्योंकि मशीनें परिष्कृत थीं उन्हें अस्पताल के उन कर्मचारियों को, जो मशीनों का उपयोग करेंगे, मशीनों के रखरखाव के विषय में समझाने के लिए व्यक्तिगत रूप से अस्पतालों में जाना चाहिए । उसने यह भी सुझाव दिया कि इसके लिए अतिरिक्त प्रशिक्षित कर्मचारियों की भर्ती की जाए । एक अन्य ज़ोन प्रमुख, हितेश, ने बताया कि मशीनों के आयात पर बहुत राशि खर्च की गई थी, अत: कम्पनी के पास अतिरिक्त कर्मचारियों को भुगतान के लिए धन की कमी थी, जैसा कि संजय ने सुझाव दिया था ।

दक्षिणी ज़ोन के नवनियुक्त ज़ोनल प्रमुख, रेवांश, ने सुझाव दिया कि क्योंकि आदेश का आकार बड़ा नहीं था, सही चयन करने से पूर्व वितरण के माध्यमों के चयन को निर्धारित करने वाले कारकों का अध्ययन करने की आवश्यकता थी ।

(क) बैठक में विचार किए गए वितरण माध्यमों के चयन को प्रभावित करने वाले कारकों की पहचान कीजिए ।

(ख) भाग (क) में पहचान किए गए प्रत्येक कारक से सम्बन्धित ध्यान देने योग्य अन्य विषयों को भी संक्षेप में समझाइए । *6*

Medi Instruments Ltd. is a company dealing in the distribution of medical instruments. The company recently imported 15000 units of sugar testing machines to test the sugar levels without taking blood samples. For deciding the marketing strategy, the Chief Executive Officer of the company called a meeting of the marketing heads of different zones.

In the meeting, Sanjay, the North Zone Marketing Head, suggested that since the machines were sophisticated they need to visit hospitals personally to explain its working to the hospital staff who would be using the machines. He also suggested that additional trained people may be recruited for the same. Hitesh, another Zonal Head, added that since lot of money had been spent on the import of the machines, the company was short of funds to pay the additional staff, as suggested by Sanjay.

Revansh, a newly appointed Zonal Head of South Zone, suggested that since the size of the order was not large, a detailed study of the factors determining the choice of channels of distribution was required before making the right choice.

(a) Identify the factors influencing the choice of channels of distribution which were discussed in the meeting.

(b) Also, explain briefly the other considerations to be taken care of in each factor identified in part (a).