Downloaded From : http://www.cbseportal.com

अत्यंत गोपनीय - केवल आंतरिक एवं सीमित प्रयोग हेतु

अंक-योजना 2017-18

व्यावसायिक अध्ययन

अपेक्षित उत्तर /मूल्यांकन बिंदु

66/1, 66/2, 66/3

सामान्य निर्देश:

1. यह अंक योजना उत्तर के मूल्यांकन के लिए केवल मूल्यांकन बिन्दुओं को सुझा रही है। केवल निर्देश मात्र हैं सम्पूर्ण उत्तर नहीं। यदि किसी परीक्षार्थी ने अंक योजना से भिन्न कोई अर्थगर्भित उत्तर दिया है तो उस पर विवेकानुसार अंक दिए जाए।

2. मूल्यांकन अंक योजना में दिए गए निर्देशों के आधार पर होना चाहिए।

3. यदि प्रश्न के कई भाग है तो प्रत्येक भाग पर दाहिनी ओर अंक दें। फिर उस प्रश्न के सभी भागों के अंक जोड़कर उसे बाई ओर लिखें।

4. यदि प्रश्न का कोई उपभाग नहीं है तो उस पर बाई ओर अंक दें।

5. यदि किसी परीक्षार्थी ने एक ही प्रश्न को दो बार कर दिया है तो केवल पहले उत्तर पर अंक दें। बाद वाले उत्तर पर 'अतिक्ति प्रयास' लिखें।

6. यदि किसी प्रश्न में दो लक्षण या विषेशताएं पूछी गई हैं और परीक्षार्थी दो से अधिक लक्षण/विषेशताएं लिख देता है, जैसे मान लीजिए पांच, जिनमें से पहला सही है जबकि दूसरा गलत तो केवल पहले दो बिन्दुओं का ही मूल्यांकन किया जाए, बाकी तीन का नहीं।

7. विकल्प के चयन संबंधी प्रश्नों में यह संभव है कि परीक्षार्थी दोनों विकल्पों का उत्तर लिख दे, ऐसी स्थिति मे केवल पहले किए गए प्रश्न के लिए ही अंक दे।

8. सभी परीक्षक समुचित समय सामान्यतः 5 से 6 घंटों तक मूल्यांकन केन्द्र पर रूक कर प्रतिदिन 20 से 25 उत्तर पुस्तिकाओं की जाँच करेंगे तथा प्रत्येक उत्तरपुस्तिका के मूल्यांकन पर 15 से 20 मिनट का समय लगाएगे

Downloaded From : http://www.cbseportal.com Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

9. सभी परीक्षकों से यह अपेक्षा की जाती है कि उत्तर पुस्तिकाओं का मूल्यांकन करने से पूर्व स्वयं को अंक योजना के निर्देशो से पूर्णतः अवगत कर लेगें।

10. आप से यह अपेक्षा की जाती है कि आप इस अंक योजना का पालन कर उच्च गुणवत्ता वाला वस्तुनिष्ठ मूल्यांकन करेंगे। उदाहरणतः किसी परीक्षार्थी के अंक 24 है तो आप उसे पास करने के लिए 24 से 27 नहीं करेंगें।

11. अंकों का निर्धारण प्रश्न विशेष के कुल अंकों पर करें न कि प्रश्न पत्र के कुल अंकों के आधार पर। उदाहरणतया यदि 3 अकों के किसी प्रश्न विशेष का उत्तर ठीक न होने पर यदि उसमें 1 अंक दिया जाता है तो ध्यान रहें कि गलत पर भी उस परीक्षार्थी को उस प्रश्न विशेष के उत्तर का 33% मिल गया। इस प्रकार अंकों के व्यर्थ विस्तार से बचना चाहिए।

12. प्रत्येक परीक्षक को उत्तरपुस्तिका में यह प्रमाणित करना होगा कि उसने इसे अंकयोजना के मूल्यांकन बिन्दुओं का कड़ाई से पालन करते हुए प्रश्न पत्र के सही सेट के अनुसार ही जाँचा है।

13. यदि मूल्यांकन के समय आप एक उत्तर को बिल्कुल गलत पाते है तो उस पर (X) का निशान बनाकर (0) अंक अवश्य दें।

14. यहाँ 1 - 80 तक पूरा अंक मापन प्रयोग में लाया गया है। कृपया सही उत्तर के लिए पूरे अंक देने से हिचकिचाए नहीं, यदि उत्तर विशेष पूरे अंकों के लायक है तो उसे पूरे अंक दें।

15. माननीय उच्चतम न्यायालय के आदेशानुसार परीक्षार्थी एक निर्धारित शुल्क चुका कर अपनी उत्तर पुस्तिका की प्रतिलिपि प्राप्त कर सकता है। इसलिए सभी परिक्षको व उच्च परिक्षकों को एक बार फिर यह याद दिलवाया जाता है कि वह उत्तरपुस्तिकाओं की जांच करते समय अंकयोजना में दिए गए मूल्य बिंदुओं के अनुसार ही कार्य करें।

Downloaded From : http://www.cbseportal.com Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

अंक-योजना 2017-18

व्यावसायिक अध्ययन

अपेक्षित उत्तर /मूल्यांकन बिंदु

66/1, 66/2, 66/3

प्रश्न संख्या			अपेक्षित उत्तर	अंक योजना
66/1	66/2	66/3		
1	7	4	**प्रश्न- 'विकेंद्रीकरण' को परिभाषित कीजिए।** **उत्तर-** विकेंद्रीकरण से तात्पर्य केवल केंद्रीय बिंदुओं पर ही प्रयोग किए जाने वाले अधिकारों को छोड़कर शेष सभी अधिकारों को व्यवस्थित रुप से निम्न स्तरों को सौंपने से है । (अथवा कोई अन्य उचित परिभाषा)	1 अंक
2	6	3	**प्रश्न- नियोजन के एक प्रकार के रूप में 'विधि' का अर्थ बताइए।** **उत्तर-** 'विधि' वह तरीका अथवा व्यवहार है जिसके द्वारा संगठन के उद्देश्यों के अनुसार एक कार्य को निष्पादित किया जाता है।	1 अंक

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

3	4	2	**प्रश्न- सौरभ ने चॉकलेट उत्पादन का एक व्यवसाय प्रारंभ 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 चिंतित 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। प्रबंध के एक कार्य की प्रक्रिया से संबंधित सौरभ द्वारा अपनाए गए पहले दो चरणों की सूची बनाइए।** **उत्तर-** सौरभ द्वारा नियोजन की प्रक्रिया के निम्न दो चरण अपनाए गए हैं: i. उद्देश्यों का निर्धारण ii. विकासशील आधार	प्रत्येक चरण के लिए ½ अंक= ½×2 = 1 अंक
4	3	1	**प्रश्न- 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 कंपनियों को एक विशिष्ट कच्चा माल आसानी**	1 अंक

Downloaded From : http://www.cbseportal.com Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

			से एवं नियमित रूप से उपलब्ध नहीं है ।बोनलर पेंट्स कंपनी भी इस समस्या का सामना कर रही है तथा इसके कारण आदेश देने तथा माल को वास्तविक रुप 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 पूंजी की आवश्यकता को प्रभावित करने वाले कारक की पहचान कीजिए।** **उत्तर-** कच्चे माल की उपलब्धता /उत्पादन चक्र/ व्यवसाय की प्रकृति	
5	1	8	**प्रश्न- 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 संपर्क 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 अंक

Downloaded From : http://www.cbseportal.com Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

			उत्तर- निवेशक द्रव्य बाज़ार प्रपत्र (ट्रेजरी बिल) में निवेश नहीं कर सकता क्योंकि यह प्रपत्र ₹ 25,000 के न्यूनतम मूल्य व इसी राशि के गुणकों में जारी किए जाते हैं।	
6	8	7	**प्रश्न- 'विपणन प्रबंधन दर्शनों (अवधारणाओं)' की समझ महत्वपूर्ण क्यों है?** **उत्तर-** 'विपणन' दर्शनों (अवधारणाओं) की समझ इसलिए महत्वपूर्ण है क्योंकि यह संगठन के उद्देश्यों को प्राप्त करने में विभिन्न तत्वों पर कितना बल अथवा महत्व देना है इस बात का निर्धारण करता है। अथवा विपणन दर्शनों (अवधारणाओं) की समझ इसलिए महत्वपूर्ण है ताकि संगठन के उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए विपणन प्रयासों का मार्गदर्शन करते समय उत्पाद के रूपांकन पर बल देना है या विक्रय पद्धतियों पर या फिर ग्राहकों की आवश्यकताओं अथवा सामाजिक अपेक्षाओं पर - का निर्णय किया जा सके।	1 अंक
7	5	6	**प्रश्न- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत जिला उपभोक्ता विवाद निवारण फोरम की संरचना दीजिए।**	1 अंक

Downloaded From : http://www.cbseportal.com Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

			उत्तर- जिला उपभोक्ता विवाद निवारण फोरम में एक प्रधान (अध्यक्ष) व दो अन्य सदस्य होते हैं जिनमें से एक सदस्य महिला होनी चाहिए।	
8	2	5	**प्रश्न- मच्छर भगाने वाले उत्पाद के पैकेज के लेबल पर 'एक खरीदिए एक मुफ्त पाइए' छपा हुआ है।** **इस कथन द्वारा निष्पादित किए गए लेबलिंग के कार्य का उल्लेख कीजिए।** **उत्तर-** इस कथन द्वारा निष्पादित किया गया लेबलिंग का कार्य है:- 'उत्पाद के प्रवर्तन में सहायता' क्योंकि कंपनी की बिक्री संवर्धन से संबंधित योजनाओं के विस्तार में लेबलिंग महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।	1 अंक
9	11	13	**प्रश्न- (i) उद्गम, (ii) अधिकार, तथा (iii) संप्रेषण-प्रवाह के आधार पर औपचारिक व अनौपचारिक संगठनों में अन्तरभेद कीजिए।** **उत्तर-** औपचारिक व अनौपचारिक संगठनों में भेद	1×3 =3 अंक

आधार	औपचारिक संगठन	अनौपचारिक संगठन

Downloaded From : http://www.cbseportal.com Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td><table><tr><td>उद्गम</td><td>कंपनी की सोची समझी व सुपरिभाषित नीति के अंतर्गत प्रारंभ</td><td>कर्मचारियों के सामाजिक अंत: क्रिया का परिणाम</td></tr><tr><td>अधिकार</td><td>अधिकार का उदय प्रबंध के स्तर की क्षमतानुसार दृष्टिगोचर होता है</td><td>अधिकार का उदय व्यक्ति के गुणों पर आधारित है</td></tr><tr><td>संप्रेषण का प्रवाह</td><td>संप्रेषण सोपान श्रंखला के अनुसार होता है</td><td>संप्रेषण का प्रवाह निर्धारित दिशा में नहीं चलता । यह किसी भी ओर मुड़ सकता है।</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td>10</td><td>9</td><td>11</td><td>प्रश्न- रोजगार साक्षात्कार के पश्चात तथा कार्य (रोज़गार) प्रस्ताव से पूर्व चयन प्रक्रिया के चरणों का उल्लेख कीजिए।</td><td>प्रत्येक उल्लेख के लिए 1 अंक =</td></tr>
</table>

Downloaded From : http://www.cbseportal.com Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

			उत्तर- रोजगार साक्षात्कार के पश्चात व कार्य (रोजगार) प्रस्ताव से पूर्व चयन प्रक्रिया में निम्न चरण है: (क) संदर्भ व पृष्ठभूमि की जांच/परीक्षण का उद्देश्य आवेदक द्वारा भरी हुई सूचनाओं का सत्यापन व उनके विषय में अतिरिक्त जानकारी प्राप्त करना होता है (ख) जिन उम्मीदवारों ने परीक्षाएं, साक्षात्कार वह संदर्भ परीक्षण उत्तीर्ण कर लिया है उनका चयन निर्णय। (ग) शारीरिक एवं डॉक्टरी परीक्षण से प्रत्येक चयनित उम्मीदवार को गुजरना पड़ता है| (यदि चरणों के क्रम का पालन नहीं किया है तो ½ अंक काटा जाए)	1×3 =3 अंक
11	10	12	**प्रश्न- संध्या मनीसंस इंटरप्राइज़ेज की एक सफल प्रबंधक है। उसके अधीन कार्य करने वाले 12 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**	शैली की पहचान के लिए 1 अंक 1x2= 2 अंक = 1+2=3 अंक

Downloaded From : http://www.cbseportal.com Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

			कर सकें। प्रबंध एवं प्रभावी नियंत्रण हेतु वह समूह में विद्यमान शक्तियों का उपयोग करती है । **एक बुद्धिमान प्रबंधक के रूप में वह कभी-कभी अनौपचारिक संप्रेषण 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 सिद्धांत एवं शैलियां है। संध्या द्वारा प्रयोग में लाई गई शैली की पहचान कीजिए जो अधिकारों के उपयोग पर आधारित है।** **(ख) उपयुक्त चर्चित संप्रेषण के दो सकारात्मक पहलुओं का उल्लेख कीजिए जिसका संध्या एक बुद्धिमान प्रबंधक के रूप में प्रयोग कर रही है।** **उत्तर-** (क) जनतांत्रिक शैली (ख) एक बुद्धिमान प्रबंधक के रूप में संध्या संप्रेषण के निम्न दो सकारात्मक पहलुओं का प्रयोग कर रही है :- i. इसके अंतर्गत <u>सूचनाओं का विस्तार तेज गति से होता है</u> जिससे कभी-कभी प्रबंधक लाभान्वित हो सकते हैं	

Downloaded From : http://www.cbseportal.com Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

			ii. अपने अधीनस्थों की प्रतिक्रिया जानने के लिए प्रबंधक कई बार इसका प्रयोग सूचनाओं के प्रत्यार्पण के लिए भी करते हैं।	
12	13	10	**प्रश्न- एक कंपनी का पिछले 3 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 स्त्रोत 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।** **उत्तर-** विकल्प 'क' बेहतर है क्योंकि इस विकल्प के अनुसार निवेश पर प्रत्याय (ROI) (10%-12%) ऋण पर ब्याज की दर (9%) से ऊंची है। इस निर्णय को लेने में प्रयुक्त अवधारणा 'समता पर व्यापार है 'समता पर व्यापार' से तात्पर्य पूंजी ढांचे में स्थाई लागत वाले स्त्रोतों जैसे कि पूर्वाधिकारी अंशों,	विकल्प की पहचान 1 अंक + कारण 1 अंक + ½ अवधारणा की पहचान तथा ½ उल्लेख के लिए = 1 अंक =1+1+1=3 अंक

Downloaded From : http://www.cbseportal.com
Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

			ऋणपत्रों तथा दीर्घकालीन ऋणो का प्रयोग इस प्रकार किया जाए कि समता अंशों पर अर्जित आय में वृद्धि हो।	
13	12	9	**प्रश्न- व्यवसाय की दृष्टि से उपभोक्ता संरक्षण के महत्व के किन्हीं दो बिंदुओं को संक्षेप में समझाइए।** **उत्तर-** व्यवसाय की दृष्टि से उपभोक्ता संरक्षण का महत्व (कोई दो) i. व्यवसाय का दीर्घअवधिक हित ii. व्यवसाय समाज के संसाधनों का उपयोग करता है। iii. सामाजिक उत्तरदायित्व iv. नैतिक औचित्य v. सरकारी हस्तक्षेप (यदि किसी परीक्षार्थी ने ऊपर की तरह शीर्षक नहीं लिखे हैं परंतु विवरण सही है तो उसे पूरे अंक दिए जाएं)	शीर्षक के लिए ½ अंक + विवरण के लिए 1 अंक = 1 ½ ×2 = 3 अंक
14	16	18	**प्रश्न- आराधना तथा गंधर्व 'यमको लिमिटेड' के दो भिन्न विभागों के मुखिया हैं। वे कुशल प्रबंधक है तथा अपने-अपने विभागों के निष्पादन को सुधारने के लिए कर्मचारियों को प्रेरित करने में सफल है। तथापि, उधम के उद्देश्यों की प्राप्ति पर ध्यान देने के बजाय अपने-**	संरचना की पहचान के लिए 1 अंक + प्रत्येक लाभ के उल्लेख

Downloaded From : http://www.cbseportal.com Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

			अपने क्रियाकलाप के क्षेत्र में श्रेष्ठता प्राप्त करने की इच्छा के कारण आराधना वह गंधर्व के विभागों के बीच विचार-विमर्श में रुकावट उत्पन्न हो गई है। सामान्यत: उनके मध्य अंतर्विभागीय 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 खराब 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 पश्चात रश्मी की पता चला की आराधना 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।**	के लिए 1अंक =1×3 = 3 अंक =1+3 = 4 अंक 1+3 = 4 अंक

Downloaded From : http://www.cbseportal.com Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

			उत्तर- 'यमको लिमिटेड' द्वारा संगठनात्मक संरचना का 'कार्यात्मक ढाँचा' अपनाया गया है। कार्यात्मक ढांचे के लाभ (कोई तीन) (क)यह व्यावसायिक विशिष्टीकरण की ओर प्रेरित करता है क्योंकि विशिष्ट कार्यों पर ही बदल दिया जाता है। (ख) विभाग के अंतर्गत सामंजस्य तथा नियंत्रण उन्नतशील होते हैं क्योंकि एक ही कार्य बार-बार किया जाता है। (ग)यह प्रबंधकीय तथा संचालन संबंधी कौशल में बढ़ोतरी करने में सहायता करता है। (घ)पुनरावृत्ति को कम करता है जिसके परिणामस्वरुप लागत कम होती है। (ङ) यह कर्मचारियों के प्रशिक्षण को आसान बनाता है क्योंकि काम का दायरा छोटा होता है । (च)यह निश्चित करता है कि सभी कार्यों पर पूर्णत: ध्यान दिया जाए । (यदि किसी परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक लिखे हैं तो प्रत्येक शीर्षक के लिए केवल ½ अंक ही दिया जाए)	
15	18	19	**प्रश्न- वर्ष 2015 में, नवीन ने मुंबई में अपना विलासितापूर्ण जीवन त्याग दिया, जहाँ वह ब्लू बर्ड लिमिटेड में एक प्रबंधक के रूप में कार्यरत था। स्वयं की**	उद्धरत पंक्तियों सहित विशेषता

Downloaded From : http://www.cbseportal.com Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

			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 स्थानांतरित 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, अतः प्रत्येक गतिविधि चुनौतीपूर्ण थी। उसने भूमि-भराव से बीजारोपण तक प्रत्येक गतिविधि सीखी। किसानों की सहायता के लिए उसने अपनी एक कंपनी 'इनोवेटिव एग्रीकल्चर सोल्यूशन्स प्राइवेट लिमिटेड' आरंभ 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। परंतु जब प्रत्येक विषय पर विस्तृत चर्चा हुई तब किसानों ने उसमें रूचि लेना आरंभ कर दिया। वह भावी घटनाओं को प्रभावपूर्ण रूप से कंपनी के अधिकतम लाभानुसार घटित होने को निश्चित करना चाहता था। विक्रय पूर्वानुमान के माध्यम से, उसने उत्पादन एवं विक्रय की एक वार्षिक योजना बनाई।**	की पहचान के लिए ½ अंक + विवरण के लिए ½ अंक = 1×4 =4 अंक

Downloaded From : http://www.cbseportal.com Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

			उसने यह भी देखा कि किसान केवल धान उगाते हैं जो कि केवल वर्ष में 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 पश्चात सब्जियाँ उगाई जा सकती थी। **उपरोक्त स्थिति प्रबंध के एक कार्य की विशेषताओं को प्रकाशित करती है। उपर्युक्त से पंक्तियों को उद्धृत करते हुए इन विशेषताओं की पहचान कीजिए तथा उन्हें समझाइए।** **उत्तर-** नियोजन की विशेषताएं 1. नियोजन का केंद्र बिंदु लक्ष्य निर्धारण होता है ‘"इसके लिए उसने विशिष्ट उद्देश्य तथा इन उद्देश्यों की प्राप्ति हेतु निष्पादित की जाने वाली गतिविधियों को निश्चित किया।“	

Downloaded From : http://www.cbseportal.com Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

			नियोजन लक्ष्यों की प्राप्ति पर बल देता है क्योंकि योजनाओं को बनाते समय विशिष्ट उद्देश्यों का निर्धारण होता है तथा उन्हें पाने के विभिन्न क्रियाएं निर्धारित की जाती हैं 2. <u>नियोजन भविष्यवादी है:-</u> "वह भावी घटनाओं को प्रभावपूर्ण रूप से कंपनी के अधिकतम लाभ अनुसार घटित होने को निश्चित करना चाहता था" अथवा "विक्रय पूर्वानुमान के माध्यम से, उसने उत्पादन एवं विक्रय की एक वार्षिक योजना बनाई।" नियोजन भविष्यवादी है क्योंकि इसमें दूरदर्शिता सन्निहित है। तथा भविष्य के लिए तैयार करता है। 3. <u>नियोजन में निर्णय रचना निहित है:-</u> "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।"	

Downloaded From : http://www.cbseportal.com Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

			या "सोच द्वारा विकल्पों का परीक्षण का मूल्यांकन किया गया।" नियोजन में निर्णय रचना निहित है क्योंकि यह विभिन्न विकल्पों तथा क्रियाओं में से सर्वोत्तम विकल्प का चुनाव करता है। 4. <u>नियोजन एक मानसिक अभ्यास है:</u> "विश्लेषण के आधार पर उचित दूरदृष्टि तथा तर्कपूर्ण एवं व्यवस्थित सोच द्वारा विकल्पों का परीक्षण व मूल्यांकन किया गया।" यह एक मानसिक अभ्यास है क्योंकि यह करने से अधिक एक बौद्धिक क्रिया है।	
16	17	14	**प्रश्न- प्रबंध के नियंत्रण कार्य के महत्व के किन्हीं चार बिंदुओं को समझाइए।** **उत्तर-** नियंत्रण का महत्व (कोई चार) 1. संगठनात्मक लक्ष्यों की निष्पत्ति 2. संसाधनों का कुशलतम उपयोग (फलोत्पादक) 3. आदेश एवं अनुशासन की सुनिश्चितता 4. कर्मचारियों की अभिप्रेरणा में सुधार 5. मानको की यथार्थता को नापना 6. कार्य में समन्वय की सुविधा	प्रत्येक शीर्षक के लिए ½ अंक + विवरण के लिए ½ अंक = 1 × 4 = 4 अंक

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

			(यदि परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक नहीं दिए है परन्तु सही विवरण दिया है तो उससे पूरे अंक दिए जाए।)	
17	14	15	**प्रश्न- एक अग्रणी अस्पताल श्रंखला, 'गुडकेयर हॉस्पियटल्स' 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 की। एक 'हैल्थकेयर एचीवर्स ट्रॉफी' उन चिकित्सकों के अथक प्रयासों को अभिस्वीकृत व प्रशंसित करने के लिए जिन्होंने मरीजों को नि:स्वार्थ सेवाएँ प्रदान की 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।**	प्रोत्साहन की पहचान 1 अंक + आवश्यकता की पहचान ½ अंक + विवरण के लिए ½ अंक = 1 अंक + प्रत्येक मूल्य के लिए 1 अंक 1 × 2 = 2 अंक = 1 + 1 + 2 = 4 अंक

Downloaded From : http://www.cbseportal.com Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

			(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 किन्ही दो मूल्यों का उल्लेख कीजिए जिन्हें 'गुडकेयर हॉस्पिटल्स' के मुख्य कार्यकारी अधिकारी समाज को संप्रेषित करना चाहते हैं।** **उत्तर-** (क) कर्मचारी को पहचान/ मान सम्मान देने संबंधी कार्यक्रम (यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त उत्तर के स्थान पर "गैर वित्तीय प्रोत्साहन" लिखा है तो उसे केवल ½ अंक दिया जाए) (ख) <u>मान-सम्मान (प्रतिष्ठा) आवश्यकता</u> यह उन कारकों को सम्मिलित करती है जैसे- आत्म-सम्मान, पद स्वायत्तता, पहचान, ध्यान तथा आदर-सत्कार आदि। (ग) 'गुडकेयर हॉस्पिटल्स 'के मुख्य कार्यकारी अधिकारी द्वारा समाज को निम्न मूल्य	

Downloaded From : http://www.cbseportal.com Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

			प्रेषित करने का प्रयास किया जा रहा है (कोई दो) 1. स्वास्थ्य की चिंता 2. स्वच्छता का ध्यान 3. रोजगार के अवसर उपलब्ध करवाना 4. मानवीय संवाद में उत्तम व्यवहार 5. सामाजिक दायित्व की पूर्ति 6. पिछड़े क्षेत्रों का विकास/ भौगोलिक क्षेत्रों का संतुलित विकास 7. लड़की बचाओ /नारी सशक्तिकरण (अथवा अन्य कोई सही मूल्य)	
18	**19**	**17**	**प्रश्न- भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड के सुरक्षात्मक कार्यों का उल्लेख कीजिए।** **उत्तर-** सेबी के सुरक्षात्मक कार्य: (अ) गलत वक्तव्य, जोड़तोड़ या मूल्य में हेराफेरी आदि- जैसे धोखेबाजी एवं अनुचित व्यापार की रोकथाम करना। (ब) आंतरिक व्यापार पर नियंत्रण करना तथा दंड लगाना	प्रत्येक विवरण के लिए 1 अंक = 1x4=4अंक

Downloaded From : http://www.cbseportal.com Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

			(स) निवेशकों की सुरक्षा के लिए कदम उठाना (द) प्रतिभूति बाजार में उचित आचरणों व नैतिक आचार संहिता के पालन को बढ़ावा देना (यदि परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक ही दिए है, तो प्रत्येक शीर्षक के लिए केवल 1/2 अंक ही दिया जाए)	
19	15	16	**प्रश्न- सुमित ने 'टी.जी. इलेक्ट्रॉनिक्स लिमिटेड' से आई. एस. आई. (ISI) मार्क की एक प्रसिद्ध ब्रांड '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 कंपनी 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 पश्चात 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 संपर्क किया, जिन्होंने यह**	उत्तरदायित्व के उल्लेख के लिए 1 अंक + प्रत्येक अधिकार की पहचान के लिए 1/2 अंक + उसके विवरण के लिए 1 अंक 1 ½ x 2 = 3 अंक = 1+3=4 अंक

Downloaded From : http://www.cbseportal.com Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

			कहते हुए सेवा प्रदान करने के लिए मना कर दिया कि कंपनी 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 कंपनी की सेवाएं प्राप्त कर सकता था।** **(ख) ऐसे किन्ही 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।** **उत्तर-** (क) एक सजग उपभोक्ता के नाते कंपनी की सेवाएं प्राप्त करने के लिए सुमित को निम्न उत्तरदायित्व निभाना चाहिए था: "वस्तुओं एवं सेवाओं से जुड़ी जोखिमों के संबंध में जाने, निर्माता के दिशा निर्देशों का पालन करें तथा उत्पादों का प्रयोग सुरक्षात्मक रूप से करें " (ख) वह दो अधिकार जिनका उपयोग सुमित द्वारा किया जा सकता था: I. <u>शिकायत का अधिकार:</u>	

Downloaded From : http://www.cbseportal.com Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

			• उपभोक्ता यदि वस्तु एवं सेवा से संतुष्ट नहीं है तो उसे शिकायत दर्ज कराने तथा उसकी सुनवाई का अधिकार है • इसी कारण कुछ व्यावसायिक इकाइयों ने अपने स्वयं के शिकायत एवं उपभोक्ता सेवा कक्षों की स्थापना कर ली है। II. क्षतिपूर्ति का अधिकार: • यदि वस्तु अथवा सेवा अपेक्षा के अनुरूप नहीं निकलती है तो उपभोक्ता को उससे मुक्ति पाने का अधिकार है । • उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अंतर्गत उपभोक्ता को ऐसी वस्तु या सेवा को बदलने दोष मुक्त करने, क्षतिपूर्ति की राशि के भुगतान आदि की राहत उपलब्ध है।	

Downloaded From : http://www.cbseportal.com Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

अंक-योजना 2017-18

व्यावसायिक अध्ययन

अपेक्षित उत्तर /मूल्यांकन बिंदु

66/1, 66/2, 66/3

20	22	21	**प्रश्न- समन्वय का क्या अर्थ है? इसकी किन्हीं चार विशेषताओं का उल्लेख कीजिए।** **उत्तर-** समन्वय एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके द्वारा एक प्रबंधक विभिन्न विभागों के कार्यों में तालमेल स्थापित करते हुए समान उद्देश्यों की प्राप्ति सुनिश्चित करता है। समन्वय की विशेषताएं: (कोई चार) i. ऐसे हित जो एक दूसरे से संबंधित नहीं है उन्हें उद्देश्यपूर्ण कार्य गतिविधि में ला सामूहिक कार्यों में एकात्मकता लाता है ii. विभिन्न विभागों को जोड़ने की शक्ति का कार्य करते हुए यह सुनिश्चित करता है कि सभी क्रियाएं संगठन के लक्ष्य को प्राप्त करने की ओर ही जाए। iii. यह एक निरंतर चलने वाली प्रक्रिया है जिसका प्रारंभ नियोजन से होता है तथा अंत नियंत्रण पर iv. यह एक सर्वव्यापी कार्य है क्योंकि इसकी आवश्यकता सभी प्रकार के संगठनों में विभागों एवं प्रबंधकीय स्तरों पर होती है v. यह उच्च, मध्यम व निम्न सभी स्तर के प्रबंधकों का उत्तरदायित्व है	अर्थ के लिए 1 अंक +प्रत्येक उल्लेख के लिए 1 अंक 1x4=4अंक = 1+4=5 अंक

Downloaded From : http://www.cbseportal.com Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

			vi. <u>यह एक सोचा समझा कार्य है</u> क्योंकि प्रबंधक को विभिन्न लोगों के कार्यों को ध्यान पूर्वक एवं सोच-समझकर समन्वित करना होता है। **(यदि परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक ही दिए है, तो प्रत्येक शीर्षक के लिए केवल 1/2 अंक ही दिया जाए)**	
21	20	22	**प्रश्न- मध्य प्रदेश के शिवपुरी में स्थित 'कोणार्क लिमिटेड' इलेक्ट्रॉनिक वस्तुओं का एक निर्माणी उद्यम है। मुंबई 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 रूप से प्रभावित होती है।** **(क)उपयुक्त अनुच्छेद में चर्चित अवधारणा की विशेषता की पहचान करते हुए इसका उल्लेख कीजिए।**	विशेषता की पहचान के लिए ½ अंक + विशेषता के उल्लेख के लिए ½ अंक ½ + ½=1 अंक + महत्व के प्रत्येक उल्लेख के लिए 1 अंक 1x4=4अंक = 1+4=5 अंक

Downloaded From : http://www.cbseportal.com Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

			(ख) इस अवधारणा के महत्व के किन्हीं चार बिंदुओं का भी उल्लेख कीजिए। **उत्तर-** (क) विशिष्ट एवं साधारण शक्तियां: व्यावसायिक पर्यावरण में विशिष्ट एवं साधारण दोनों शक्तियां सम्मिलित होती हैं विशिष्ट शक्तियां जैसे-निवेशक, ग्राहक, प्रतियोगी एवं आपूर्तिकर्ता अलग-अलग उद्यमों को उनके दिन-प्रतिदिन के कार्यों में प्रत्यक्ष रुप से एवं तुरंत प्रभावित करती है जबकि साधारण शक्तियां सभी व्यावसायिक उद्यमों को अप्रत्यक्ष रूप से ही प्रभावित करती है । व्यावसायिक पर्यावरण का महत्व (कोई चार) i. यह व्यवसाय को संभावनाओं और अवसरों की पहचान कर प्रतियोगियों से पहले ही उसका लाभ उठाने में मदद करता है न कि प्रतियोगियों को हराने में ii. यह खतरे की पहचान कर समय से पहले ही चेतावनी में सहायक होता है	

Downloaded From : http://www.cbseportal.com Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

			iii. यह समय रहते उपयोगी संसाधनों को जुटाने में मदद करता है ताकि जब पर्यावरण में इसकी आवश्यकता हो तो उसे निर्गत में बदला जा सके iv. यह बदलते पर्यावरण में तीव्रता से हो रहे परिवर्तनों का सामना करने में सहायक है। v. यह नियोजन व नीति निर्धारण में सहायक है vi. पर्यावरण पर निरंतर निगरानी व उपयुक्त व्यवसायिक क्रियाओं के अनुपालन से यह निष्पादन में निरंतर सुधार में भी सहायक है। **(यदि परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक ही दिए है, तो प्रत्येक शीर्षक के लिए केवल 1/2 अंक ही दिया जाए)**	
22	21	20	**प्रश्न- एक एलोवेरा फार्म शुरू करने के लिए आवश्यक ज्ञान तथा कौशल प्राप्त करने के पश्चात, अशोक विश्व-भर में एलोवेरा 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 रुप से संभव, पर्यावरण-अनुकूल तथा साथ ही जन स्वास्थ्य को सुरक्षा प्रदान करने वाली हो।**	अवधारणा की पहचान के लिए 1 अंक + लक्षण की पहचान के लिए ½ अंक + विवरण के लिए ½ अंक = 1×4 = 4 अंक= 1+4=5 अंक

Downloaded From : http://www.cbseportal.com Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

			एलोवेरा उत्पादों को खरीदते समय उपभोक्ताओं द्वारा भुगतान की जाने वाली राशि पर अशोक का ध्यान मुख्यत: केंद्रित था। उसने यह भी सोचा कि इसके लिए प्रतिययोगियों के मूल्य तथा उनकी संभावित प्रतिक्रियाओं को भी ध्यान में रखा जाए। सूचनाओं के एकत्रण एवं विश्लेषण तथा सही विपणन नियोजन करने के पश्चात 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, अतः उसने अनुभव किया कि वह सभी लागतों को पूरा नहीं कर पाएगा। वह जानता था की 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	

Downloaded From : http://www.cbseportal.com Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

			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 एवं अवधारणा से संबंधित 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 है। **(क)अवधारणा की पहचान कीजिए।** **(ख) उपयुक्त स्थिति में चर्चित व पहचानी गई अवधारणा से संबंधित किन्हीं चार कारकों को संक्षेप में समझाइए।** **उत्तर-** (क) मूल्य/मूल्य निर्धारण (ख) अवधारण के चार कारक: i. उत्पाद की लागत ii. मांग व उपयोगिता iii. प्रतियोगिता का स्तर/सीमा iv. विपणन की पद्धतियां v. मूल्य निर्धारण का उद्देश्य	

Downloaded From : http://www.cbseportal.com Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

अंक-योजना 2017-18

व्यावसायिक अध्ययन

अपेक्षित उत्तर /मूल्यांकन बिंदु

66/1, 66/2, 66/3

23	24	25	**प्रश्न- करन नाथ ने तीन महीने पूर्व अपने बीमार पिता से 'डी' नॉर्थ मोटर कंपनी' का अधिग्रहण किया। पूर्व में कंपनी का निष्पादन अच्छा नहीं था। करन कंपनी के निष्पादन को बढ़ाने के लिए दृढ़ संकल्पित था। उसने देखा कि कंपनी 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 कंपनी के कामगारों को उसी 'सबसे अच्छी विधि' को सीखने के लिए प्रशिक्षित किया जाना चाहिए। उसने उत्पादन प्रबंधक को सबसे अच्छी विधि विकसित करने तथा आवश्यक प्रशिक्षण देने के लिए कहा। विभिन्न मानदंडों 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 प्रबंधक ने इस विधि का विकास किया। इस विधि को संपूर्ण संगठन में लागू किया गया। इससे**	(प्रत्येक सिध्दांत / तकनीक पहचान के लिए ½ अंक +1 ½ अंक विवरण के लिए = 2x3=6 अंक

Downloaded From : http://www.cbseportal.com Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

			उत्पादन में वृद्धि, गुणवत्ता में सुधार तथा लागत एवं अपव्यय में कमी में सहायता मिली। **उपयुक्त स्थिति में उत्पादन प्रबंधक द्वारा अपनाए गए वैज्ञानिक प्रबंध के सिद्धांतों एवं तकनीक की पहचान कीजिए तथा इन्हें समझाइए।** **उत्तर-** उपयुक्त स्थिति में प्रबंधक द्वारा अपनाया गए सिद्धांत: i. <u>विज्ञान पद्धति न कि अंगूठा टेक नियम:</u> • इसके अनुसार कार्यकुशलता में वृद्धि करने वाली केवल एक ही सर्वोत्तम विधि होती है • इस पद्धति का विकास कार्य के प्रत्येक घटक के अध्ययन व विश्लेषण द्वारा ही किया जा सकता है। इसलिए अंगूठा टेक नियमों को इस पद्धति से बदल लेना चाहिए। • इसलिए पूरे संगठन में केवल उस मानक पद्धति का ही पालन होना चाहिए। ii. <u>प्रत्येक व्यक्ति का उसकी अधिकाधिक क्षमता एवं समृद्धि के लिए विकास</u> • इस सिद्धांत का संबंध कर्मचारियों में कुशलता के विकास से है जिसकी नींव कर्मचारी चयन प्रक्रिया में ही पड़ जाती है ।	

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

			• प्रत्येक कर्मचारी को उसकी योग्यता के अनुसार ही कार्य सौंपा जाना चाहिए। साथ ही कार्य कुशलता में वृद्धि के लिए समय-समय पर प्रशिक्षण की व्यवस्था भी होनी चाहिए । • कार्यकुशल कर्मचारी अधिक उत्पादन कर अधिक आय अर्जित करेगा जो स्वयं उनके लिए व संस्था के लिए कुशलता व समृद्धि सुनिश्चित करेगा। iii. <u>वैज्ञानिक प्रबंध की तकनीक कार्य पद्धती अध्ययन</u> • इस अध्ययन का उद्देश्य कार्य को करने की सर्वश्रेष्ठ पद्धति को ढूंढना है । • यह उत्पादन लागत न्यूनतम रख ग्राहक को अधिकतम गुणवत्ता एवं संतुष्टि प्रदान करने में सहायक है । • इसमें कच्चा माल प्राप्त करने से लेकर ग्राहक को तैयार माल पहुंचाने तक की सभी क्रियाएं सम्मिलित हैं।	

Downloaded From : http://www.cbseportal.com Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

24	25	23	**प्रश्न- विभिन्न तकनीकी एवं पेशेवर पदों पर योग्य कर्मचारियों की भर्ती हेतु 'मोगा इंडस्ट्रीज लिमिटेड' ने मदुरई शहर के एक सुस्थापित विश्वविद्यालय से संपर्क 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। कंपनी ने यह भी अनुभव किया कि नए कौशल की समझ कर्मचारियों के कार्य निष्पादन में वृद्धि करेगी। अतः, कंपनी ने इसके लिए कार्यवाही करने का निर्णय लिया।** **(क)नियुक्तिकरण प्रक्रिया के उस चरण का नाम दीजिए जिसके संबंध में कंपनी ने कार्यवाही करने का निर्णय लिया।** **(ख) इस कार्यवाही के फलस्वरुप 'मोगा इंडस्ट्रीज लिमिटेड' को होने वाले लाभों का उल्लेख कीजिए।** **उत्तर-** (क) प्रशिक्षण एवं विकास	चरण के नाम के लिए 1 अंक+उल्लेख के लिए 1 अंक = 1x 5 = 5 अंक = 1+5=6अंक

Downloaded From : http://www.cbseportal.com Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

			(यदि कोई परीक्षार्थी केवल प्रशिक्षण लिखता है तो केवल ½ अंक दिया जाए) (ख) 'मोगा इंडस्ट्रीज लिमिटेड' को प्रशिक्षण से होने वाले लाभ: I. यह संस्था के प्रयासों व पैसा दोनों के अपव्यय से बचाता है क्योंकि यह बार-बार गलती करके सीखने वाली विधियों से बेहतर है । II. यह कर्मचारियों की उत्पादकता दोनों ही प्रकार की मात्रा तथा गुणवत्ता को बढ़ाती है जिससे लाभ में वृद्धि होती है । III. यह भविष्य के प्रबंधकों को तैयार करने का कार्य करता है जो आकस्मिक संकट के समय स्थिति संभाल सके। IV. यह कर्मचारियों का मनोबल बढ़ाता है तथा अनुपस्थिति को कम कर उनके संस्था को छोड़ने की दर में आई कमी लाता है। V. यह तेजी से परिवर्तित होते पर्यावरण से भी प्रभावपूर्ण प्रतिक्रिया प्राप्त करने में सहायक है।	

Downloaded From : http://www.cbseportal.com Courtesy : CBSE

Downloaded From : http://www.cbseportal.com

			(यदि किसी परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक लिखे हैं तो प्रत्येक शीर्षक के लिए केवल ½ अंक ही दिया जाए)	
25	**23**	**24**	**प्रश्न- एक संगठन की स्थायी पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले किन्हीं चार कारकों को संक्षेप में समझाइए।** **उत्तर-** संगठन की स्थाई पूंजी की आवश्यकता को प्रभावित करने वाले कारक:- (कोई चार) I. व्यवसाय की प्रकृति II. सक्रिय का मापदंड III. तकनीक का विकल्प IV. विकास प्रत्याशा V. तकनीकी उत्थान VI. विविधीकरण VII. वितीय विकल्प VIII. सहयोग का स्तर (यदि परीक्षार्थी ने उपरोक्त बिना शीर्षक दिए है परन्तु विवरण सही है, पूर्ण अंक दिए जाएं।)	शीर्षक के लिए ½ + विवरण के लिए 1 अंक 1½ ×4 = 6 अंक

Downloaded From : http://www.cbseportal.com Courtesy : CBSE