Downloaded From : http://cbseportal.com/

Series HMJ/C **SET-1**

कोड नं. Code No. **66/C/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.

नोट		NOTE	
(I)	कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **23** हैं ।	(I)	Please check that this question paper contains **23** printed pages.
(II)	प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।	(II)	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.
(III)	कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **34** प्रश्न हैं ।	(III)	Please check that this question paper contains **34** questions.
(IV)	कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।	(IV)	Please write down the Serial Number of the question in the answer-book before attempting it.
(V)	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 ।	(V)	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*

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

सामान्य निर्देश :

निम्नलिखित निर्देशों को बहुत सावधानी से पढ़िए और उनका सख़्ती से पालन कीजिए :

(i) *प्रश्न-पत्र **पाँच** खंडों में विभाजित किया गया है — **क, ख, ग, घ** एवं **ङ** । इस प्रश्न-पत्र में **34** प्रश्न हैं । **सभी** प्रश्न **अनिवार्य** हैं ।*

(ii) ***खण्ड क** में प्रश्न संख्या **1** से **20** तक अति लघुउत्तरीय प्रकार के प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न **1** अंक का है ।*

(iii) ***खण्ड ख** में प्रश्न संख्या **21** से **25** तक लघुउत्तरीय प्रकार I के प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न **3** अंकों का है ।*

(iv) ***खण्ड ग** में प्रश्न संख्या **26** से **28** तक लघुउत्तरीय प्रकार II के प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न **4** अंकों का है ।*

(v) ***खण्ड घ** में प्रश्न संख्या **29** से **31** तक दीर्घउत्तरीय प्रकार I के प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न **5** अंकों का है ।*

(vi) ***खण्ड ङ** में प्रश्न संख्या **32** से **34** तक दीर्घउत्तरीय प्रकार II के प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न **6** अंकों का है ।*

(vii) *उत्तर संक्षिप्त तथा बिंदुवार होने चाहिए ।*

(viii) *प्रश्न-पत्र में समग्र पर कोई विकल्प नहीं है । तथापि **3** अंकों वाले **एक** प्रश्न में, **4** अंकों वाले **एक** प्रश्न में, **5** अंकों वाले **तीन** प्रश्नों में तथा **6** अंकों वाले **दो** प्रश्नों में आंतरिक विकल्प दिए गए हैं । ऐसे प्रश्नों में से केवल एक ही विकल्प का उत्तर लिखिए ।*

खण्ड क

1. प्रबंध का वह उद्देश्य जो समाज के विभिन्न घटकों के लिए निरंतर आर्थिक मूल्य का सृजन करता है : *1*

(A) संगठनात्मक उद्देश्य

(B) सामाजिक उद्देश्य

(C) व्यक्तिगत उद्देश्य

(D) सामाजिक एवं व्यक्तिगत दोनों

2. निम्न में से कौन-सा आर्थिक पर्यावरण का एक घटक है ? *1*

(A) जीवन की गुणवत्ता सम्बन्धी सोच

(B) बचत तथा निवेश की दरें

(C) व्यवसाय में सरकारी हस्तक्षेप की सीमा

(D) जीवन एवं मरण दरें

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

General Instructions :

Read the following instructions very carefully and strictly follow them :

(i) *This question paper comprises* ***five*** *sections —* ***A, B, C, D*** *and* ***E****. There are* ***34*** *questions in the question paper.* ***All*** *questions are* ***compulsory****.*

(ii) ***Section A*** *– Question nos.* ***1*** *to* ***20*** *are very short answer type questions, carrying* ***1*** *mark each.*

(iii) ***Section B*** *– Question nos.* ***21*** *to* ***25*** *are short answer type I questions, carrying* ***3*** *marks each.*

(iv) ***Section C*** *– Question nos.* ***26*** *to* ***28*** *are short answer type II questions, carrying* ***4*** *marks each.*

(v) ***Section D*** *– Question nos.* ***29*** *to* ***31*** *are long answer type I questions, carrying* ***5*** *marks each.*

(vi) ***Section E*** *– Question nos.* ***32*** *to* ***34*** *are long answer type II questions, carrying* ***6*** *marks each.*

(vii) *Answers should be brief and to the point.*

(viii) *There is no overall choice in the question paper. However, an internal choice has been provided in* ***one*** *question of* ***3*** *marks,* ***one*** *question of* ***4*** *marks,* ***three*** *questions of* ***5*** *marks and* ***two*** *questions of* ***6*** *marks. Only one of the choices in such questions have to be attempted.*

SECTION A

1. The objective of management which consistently creates economic value for various constituents of society is : *1*

(A) Organisational objective

(B) Social objective

(C) Personal objective

(D) Both Social and Personal objective

2. Which of the following is a component of economic environment ? *1*

(A) Concern with quality of life

(B) Rates of saving and investment

(C) Extent of government intervention in business

(D) Birth and death rates

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

3. प्रबंध के सिद्धान्तों को लचीला कहा जाता है क्योंकि *1*

(A) उनका उद्देश्य मानव व्यवहार को प्रभावित करना है ।

(B) वे कार्य हेतु सामान्य निर्देश हैं, परन्तु प्रबंध समस्याओं के लिए बने-बनाए समाधान प्रदान नहीं करते ।

(C) इन्हें परिस्थिति की आवश्यकता अनुसार प्रबंधक द्वारा संशोधित किया जा सकता है ।

(D) उनका उपयोग किसी समय विशेष पर प्रचलित परिस्थिति पर निर्भर करता है ।

4. कारण देते हुए बताइए कि निम्न कथन *सत्य* है अथवा *असत्य* है : *1*

"नियम उद्देश्यों को ध्यान में रखते हुए कार्य को निष्पादित करने का एक निर्धारित रास्ता या तरीका है ।"

5. निम्न में से कौन-सा चरण नियोजन प्रक्रिया का ***नहीं*** है ? *1*

(A) भविष्य के लिए कल्पना करना ।

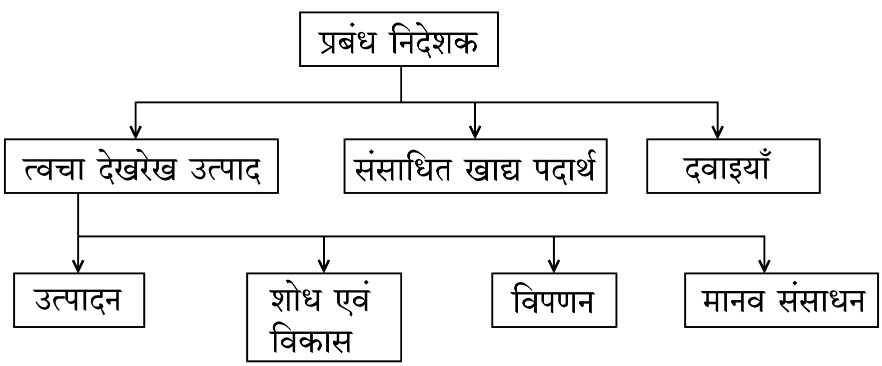
(B) प्राप्त किए जाने वाले उद्देश्यों के प्रकाश में विभिन्न प्रस्तावों का मूल्यांकन करना ।

(C) प्रत्येक विभाग के सदस्यों को कार्यों का आबंटन करना ।

(D) यह देखना कि गतिविधियों का निष्पादन कार्यक्रम (अनुसूची) अनुसार हो रहा है या नहीं ।

6. प्रभावी अंतरण के लिए यह अनिवार्य है कि दिया गया अधिकार दिए गए __________ के अनुरूप हो । *1*

7. उत्तराखण्ड में अवस्थित स्वास्तिक इण्डस्ट्रीज लिमिटेड के निम्न संगठनात्मक चार्ट से संगठन के प्रकार की पहचान कीजिए : *1*



8. 'संगठन संरचना' के संबंध में कौन-सा कथन सही ***नहीं*** है ? *1*

(A) मानव तथा भौतिक संसाधनों में समन्वय सुनिश्चित करना ।

(B) सुचारू संप्रेषण प्रवाह सुनिश्चित करना ।

(C) व्यक्तियों, कार्य तथा संसाधनों में संबंध को उल्लिखित करना ।

(D) नियन्त्रण के लिए मानकों का निर्धारण करता है ।

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

3. The principles of management are said to be flexible as : *1*

(A) they aim at influencing behaviour of human beings.

(B) they are general guidelines to action, but do not provide readymade solutions to management problems.

(C) they can be modified by the manager when the situation so demands.

(D) their application is dependent upon the prevailing situation at a particular point of time.

4. State, giving reason, whether the following statement is *true* or *false* : *1*

"A rule is the prescribed way or manner in which a task has to be performed considering the objective."

5. Which of the following is ***not*** a step in the process of planning ? *1*

(A) Making assumptions about the future.

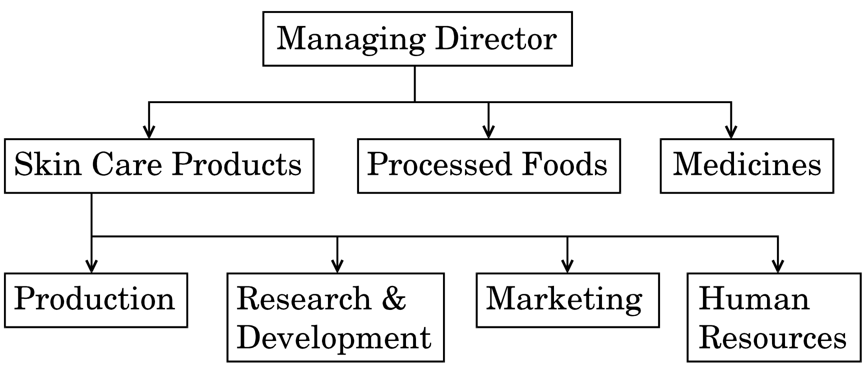
(B) Evaluating different proposals in light of the objectives to be achieved.

(C) Allocation of jobs to members of each department.

(D) Seeing whether activities are performed as per schedule or not .

6. For delegation to be effective, it is necessary that authority granted must be commensurate with assigned __________ . *1*

7. Identify the type of organisation structure from the organisational chart given below of Swastika Industries Ltd. located in Uttarakhand : *1*



8. Which statement is ***not*** correct, with respect to 'Organisation Structure' ? *1*

(A) Ensures coordination among human and physical resources.

(B) Ensures smooth flow of communication.

(C) Specifies relationship between people, work and resources.

(D) Establishes standards for controlling.

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

9. रिक्त पदों को बाह्य स्रोतों के उपयोग द्वारा भरना : *1*

(i) व्यापक विकल्प देता है ।

(ii) चयन प्रक्रिया को सरल बनाता है ।

(iii) वर्तमान कर्मचारियों में प्रतियोगिता की भावना जागृत करता है ।

(iv) संगठन में नव प्रतिभा का संचार नहीं करता है ।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

(A) (i) तथा (ii)

(B) (i) तथा (iii)

(C) (i), (iii) तथा (iv)

(D) (ii) तथा (iv)

10. ____________ परीक्षा एक व्यक्ति द्वारा नए कौशल सीखने की क्षमता का मापक है । *1*

(A) व्यक्तित्व

(B) कौशल

(C) बुद्धि

(D) अभिरुचि

11. वित्तीय प्रबंध के उद्देश्य का उल्लेख कीजिए । *1*

12. वे संगठन जो अपने प्रचालनों में विविधता लाना चाहते हैं उन्हें ___________ स्थायी पूँजी की आवश्यकता होती है । (अधिक/न्यून) *1*

13. 'टेम्पटेशन' बैंगलुरू के इम्पीरियल माल में भोजन का एक स्थान है । अपनी व्यंजन-सूची में स्वास्थ्यवर्धक तथा निरंतर चलने वाले 'पनीर-रैप', 'चने का सलाद', 'ग्रिल्ड सैंडविच', इत्यादि व्यंजनों के कारण यह विद्यार्थियों तथा कार्यकारी लोगों में लोकप्रिय हो रहा है ।

इसने अब बैंगलुरू के दो अन्य भागों में दो नई शाखाएँ खोलने का निर्णय लिया है ।

उपर्युक्त स्थिति में किस वित्तीय निर्णय की चर्चा की गई है ? *1*

(A) दीर्घकालीन निवेश निर्णय

(B) अल्पकालीन निवेश निर्णय

(C) लाभांश निर्णय

(D) वित्तीय निर्णय

14. उत्पादों की मुख्य विशेषताओं के आधार पर उनका विभिन्न समूहों में वर्गीकरण की प्रक्रिया निम्न में से विपणन के किस कार्य को संदर्भित करती है ? *1*

(A) श्रेणीकरण (ग्रेड तय करना)

(B) मानकीकरण

(C) उत्पाद का रूपांकन

(D) विपणन नियोजन

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

9. Using external sources for filling vacant positions : *1*

(i) Gives a wider choice.

(ii) Simplifies the process of selection.

(iii) Instils a competitive spirit among the existing employees.

(iv) Does not infuse fresh talent in the organisation.

Choose the correct option from the following :

(A) (i) and (ii)

(B) (i) and (iii)

(C) (i), (iii) and (iv)

(D) (ii) and (iv)

10. ____________ test is a measure of an individual's potential for learning new skills. *1*

(A) Personality

(B) Aptitude

(C) Intelligence

(D) Interest

11. State the objective of financial management. *1*

12. Organisations which choose to diversify their operations require __________ fixed capital. (more/less) *1*

13. 'Temptations' is a food joint in Imperial Mall in Bengaluru. It is becoming popular among students and working people due to healthy, on-the-go dishes on its menu like 'Paneer Wrap', 'Chickpeas Salad', 'Grilled Sandwiches', etc.

It has now decided to open two new branches in other parts of Bengaluru.

Which financial decision has been discussed in the above case ? *1*

(A) Long-term investment decision

(B) Short-term investment decision

(C) Dividend decision

(D) Financing decision

14. The process of classification of products into different groups on the basis of their important characteristics refers to which of the following marketing functions ? *1*

(A) Grading

(B) Standardisation

(C) Product designing

(D) Marketing planning

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

15. उत्पाद की __________ निर्धारित करती है, मूल्य की निचली सीमा, जबकि इसके द्वारा प्रदान की गई उपयोगिता निर्धारित करती है, मूल्य की ऊपरी सीमा जिसका भुगतान एक क्रेता करने के लिए तैयार होता है । *1*

16. कारण देते हुए बताइए कि निम्न कथन *सही* है अथवा *गलत* है : *1*

"विज्ञापन ऐसे अल्पावधि प्रेरक होते हैं जिन्हें क्रेताओं को एक उत्पाद के तुरंत क्रय हेतु प्रोत्साहित करने के लिए डिज़ाइन किया जाता है ।"

17. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अन्तर्गत निम्न में से किसे एक उपभोक्ता ***नहीं*** माना जाता ? *1*

(A) एक व्यक्ति किसी प्रतिफल के बदले जिसका भुगतान कर दिया गया है, किसी वस्तु का क्रय करता है ।

(B) एक व्यक्ति किसी प्रतिफल के बदले जिसके भुगतान का वादा किया गया है, किसी सेवा का लाभ उठाता है ।

(C) एक व्यक्ति जो वाणिज्यिक उद्देश्य के लिए किसी सेवा का लाभ उठाता है ।

(D) वस्तुओं का कोई भी उपयोगकर्ता जब उसका उपयोग क्रेता की स्वीकृति से किया गया हो ।

18. आरुषि ने बिस्कुटों का एक पैकिट खरीदा । जब उसने इसे खोला, तो उसने अनुभव किया कि बिस्कुट बासी थे । उसने सावधानी से बिस्कुट के पैकिट के लेबल को पढ़ा जिसमें यह उल्लेख किया गया था : *1*

"यदि आप उत्पाद की गुणवत्ता से संतुष्ट नहीं हैं, तो हमारे उपभोक्ता देखरेख कक्ष (सेल) को इस पते पर लिखिए :

बैल फूड्स प्राइवेट लिमिटेड
बी/321, जालंधर, पंजाब ।"

बिस्कुट कम्पनी ने अपने स्वयं के उपभोक्ता सेवा तथा शिकायत कक्ष की स्थापना कर ली है ताकि निम्न अधिकार संरक्षित तथा संवर्धित हो :

(A) सुरक्षा का अधिकार

(B) सुनवाई (शिकायत) का अधिकार

(C) सूचना पाने का अधिकार

(D) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार

19. के.आर.एम. रवा इडली मिश्र का पैकेज तीन सरल चरणों में इडली बनाने की कार्यविधि का वर्णन करता है । वह इसकी सामग्री तथा इसे स्टोर करने व परोसने के निर्देश भी उल्लिखित करता है । *1*

उपर्युक्त स्थिति में लेबल द्वारा निष्पादित कार्य है :

(A) उत्पाद का वर्णन करना तथा इसकी विषय-वस्तु स्पष्ट करना ।

(B) उत्पाद अथवा ब्राण्ड की पहचान करना ।

(C) उत्पादों के प्रवर्तन में सहायता करना ।

(D) कानून द्वारा आवश्यक जानकारी प्रदान करना ।

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

15. While the product ____________ sets the lower limit of the price, the utility provided by the product sets the upper limit of price, which a buyer would be prepared to pay. *1*

16. State, giving reason, whether the following statement is true or false : *1*

"Advertising refers to short term incentives which are designed to encourage the buyers to make immediate purchase of a product."

17. Who among the following is ***not*** considered a consumer under the Consumer Protection Act, 1986 ? *1*

(A) A person who buys any goods for a consideration which has been paid.

(B) A person who avails of any service for a consideration which has been promised.

(C) A person who avails of a service for a commercial purpose.

(D) Any user of goods when such use is made with the approval of the buyer.

18. Aarushi purchased a pack of biscuits. When she opened it, she felt the biscuits were stale. She carefully read the label on the pack of biscuits which mentioned : *1*

"If you are not satisfied with the product quality, write to our Customer Care Cell at

Bell Foods Pvt. Ltd.

B/321, Jalandhar, Punjab."

The biscuit company has set up its own consumer service and grievance cell to promote and protect the following right :

(A) Right to Safety

(B) Right to be Heard

(C) Right to be Informed

(D) Right to Consumer Education

19. The package of KRM Rawa Idli Mix describes the procedure of cooking idlis in three easy steps. It also specifies its ingredients, instructions for storage and serving.

The function performed by the label in the above case is : *1*

(A) Describing the product and specifies its contents.

(B) Identification of the product or brand.

(C) Helping in promotion of products.

(D) Providing information required by law.

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

20. अरनव ने हाल ही में कम्प्यूटर बेचने का व्यवसाय आरम्भ किया है । उसने नई दिल्ली के नेहरू प्लेस में एक दुकान किराए पर ली है, जहाँ वह कम्प्यूटर बनाने के विभिन्न पुर्ज़ों को इकट्ठा करता है तथा उनकी आपूर्ति आदेशानुसार करता है ।

वह एकजुट लेकिन पृथक्-पृथक् कार्यों की एक शृंखला का एकसाथ निष्पादन करता है तथा यह सुनिश्चित करता है कि आदेशानुसार कम्प्यूटरों की आपूर्ति समय पर हो जाए । ये कार्य सभी प्रबंधकों द्वारा हर समय किए जाते हैं । *1*

उपर्युक्त में प्रकाशित प्रबंध की विशेषता है :

(A) प्रबंध एक सतत प्रक्रिया है ।

(B) प्रबंध सर्वव्यापी है ।

(C) प्रबंध गतिशील है ।

(D) प्रबंध एक सामूहिक क्रिया है ।

खण्ड ख

21. वैभव शर्मा क्रिसेंट फार्मास्युटिकल्स प्राइवेट लिमिटेड में उत्पादन प्रबंधक के रूप में कार्यरत था । अपने पुत्र का विद्यालय में प्रवेश कराने के लिए वह कार्यालय से अवकाश लेना चाहता था परन्तु उसी दिन कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी (सी.ई.ओ.) के साथ एक महत्त्वपूर्ण बैठक प्रस्तावित थी जिसमें उत्पादित की जाने वाली कुछ नई दवाइयों की चर्चा की जानी थी । बैठक के महत्त्व को ध्यान में रखते हुए उसने अवकाश नहीं लिया । सी.ई.ओ. ने उसके अनुकरणीय व्यवहार की सराहना की क्योंकि उसने अपने निजी हित की अपेक्षा संगठनात्मक हित को प्राथमिकता दी ।

उपर्युक्त स्थिति में वैभव शर्मा द्वारा अनुसरण किए गए प्रबंध के सिद्धान्त का नाम बताइए तथा उसे समझाइए । *3*

22. निम्न को प्रबंध के 'संगठन' कार्य के महत्त्व के रूप में समझाइए : *3*

(a) विशेषज्ञता के लाभ

(b) कार्यकारी संबंधों के स्पष्टता

(c) कर्मियों का विकास

अथवा

योजना के निम्न प्रकारों को समझाइए : *3*

(a) उद्देश्य

(b) रणनीति

23. नियुक्तिकरण प्रक्रिया के निम्न चरणों को समझाइए : *3*

(a) निष्पादन मूल्यांकन

(b) पदोन्नति तथा आजीविका नियोजन

(c) पारिश्रमिक

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

20. Arnav has recently started a business to sell computers. He hired a shop in Nehru Place in New Delhi, where he assembles various components to make computers and supplies them as per order.

He performs a series of composite but separate functions simultaneously and ensures that computers are delivered in time as per orders. These functions are performed by all managers at all times.

The feature of management highlighted above is : *1*

(A) Management is a continuous process.

(B) Management is pervasive.

(C) Management is dynamic.

(D) Management is a group activity.

SECTION B

21. Vaibhav Sharma was working as the Production Manager in Crescent Pharmaceuticals Pvt. Ltd. To get his son admitted in school he wanted to take leave from the office but on the same day, an important meeting with the Chief Executive Officer (CEO) of the company was scheduled to discuss about some new medicines to be manufactured. Considering the significance of the meeting, he did not take leave. The CEO appreciated his exemplary behaviour as he gave priority to the organisational interest over his personal interest.

Name and explain the principle of management being followed by Vaibhav Sharma in the above case. *3*

22. Explain the following as significance of 'organising' function of management : *3*

(a) Benefits of specialisation

(b) Clarity in working relationships

(c) Development of personnel

OR

Explain the following types of plans : *3*

(a) Objectives

(b) Strategy

23. Explain the following steps in the process of staffing : *3*

(a) Performance Appraisal

(b) Promotion and Career Planning

(c) Compensation

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

24. आजकल, भारतीय अर्थव्यवस्था में बैंकिंग क्षेत्र बहुत-सी कठिनाइयों का सामना कर रहा है । बैंकों द्वारा जमा पर दिए जाने वाले ब्याज की दरें अत्यधिक कम हो गई हैं; इसके परिणामस्वरूप बैंक कम मात्रा में जमा एकत्रित कर पा रहे हैं ।

भारतीय रिज़र्व बैंक की नीतियों के कारण, उधार देने की दरें भी कम हो गई हैं । ऑटोमोबाइल उद्योग भी बहुत-सी कठिनाइयों का सामना कर रहा है और इसलिए उन्होंने भी कारों के मूल्यों में कमी कर दी है । इस कारण लोग बैंकों से कार-ऋण लेने के लिए प्रोत्साहित हुए हैं क्योंकि ऋणों पर ब्याज दरों के साथ ऑटोमोबाइल उद्योग क्षेत्र में कारों के मूल्य कम हो रहे हैं ।

कठिन तरलता की इस स्थिति में 'ओबेराय बैंक लिमिटेड' ने ऐसे अल्पावधि असुरक्षित प्रपत्र के निर्गम द्वारा कोष एकत्रित करने का निर्णय लिया है जिन्हें निगमों, कम्पनियों तथा व्यक्तियों द्वारा खरीदा जा सके ।

(a) 'ओबेराय बैंक लिमिटेड' द्वारा कोष एकत्र करने हेतु उपयोग किए गए मुद्रा बाज़ार प्रलेख की पहचान कीजिए तथा समझाइए ।

(b) बैंकों द्वारा कैश रिज़र्व अनुपात बनाए रखने के लिए उपयोग किए जाने वाले मुद्रा बाज़ार के प्रलेख को भी समझाइए । *3*

25. डबाल इंडिया लिमिटेड द्वारा एक प्रोबायोटिक पेय 'स्टे फिट' बाज़ार में उतारा गया जो देश के विभिन्न शहरों में उपलब्ध है । डॉक्टर इसकी संस्तुति करते हैं क्योंकि यह उदर के लिए बहुत उपयोगी है । कम्पनी भी ग्राहकों को अपने उत्पाद की सूचना देने तथा उसे खरीदने के लिए प्रोत्साहित करने के विभिन्न तरीकों का उपयोग करती है ।

हाल ही में इसने ग्राहकों को प्रोत्साहित करने तथा उन्हें इसके लाभों से अवगत कराने के लिए मुफ़्त नमूने बाँटने शुरू किए हैं ताकि भविष्य में वे प्रोबायोटिक पेय खरीदें ।

कम्पनी ने बड़ी संख्या में विक्रयकर्ताओं की नियुक्ति भी की है, जो संभावित ग्राहकों से संपर्क करते हैं तथा विक्रय के लिए उनसे संवाद करते हैं । इस प्रकार, कम्पनी अपने ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत घनिष्ठता विकसित करने में सफल हुई है ।

विद्यालयी बच्चों में इसके विषय में जागरूकता उत्पन्न करने तथा इसकी लोकप्रियता बढ़ाने के लिए, वह विद्यार्थियों तथा शिक्षकों के लिए कार्यशाला का आयोजन भी करती है । प्रक्रियण तथा पैकेजिंग, आदि में अपनाए गए स्वच्छता मानकों के बारे में जागरूकता उत्पन्न करने के लिए इसने विद्यार्थियों तथा शिक्षकों के लिए कारखाना भ्रमण की व्यवस्था भी की है । इससे कम्पनी को समाज में अपने उत्पाद की सकारात्मक छवि बनाने में सहायता मिलती है । इस प्रकार ग्राहकों को अपनी फर्म के उत्पाद की सूचना देने तथा उसे खरीदने के लिए प्रोत्साहित करने के लिए कम्पनी संप्रेषण तरीकों के संयोजन का उपयोग कर रही है ।

इन तरीकों की पहचान कीजिए तथा समझाइए । *3*

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

24. Currently, the banking sector in the Indian economy is facing lots of problems. The rates of interest that banks are paying on deposits have sharply decreased; as a result banks are able to collect lesser amounts of deposits.

Due to the policies of the Reserve Bank of India, lending rates have also decreased. The automobile industry is also facing a lot of problems and thus they have also reduced the prices of cars. This has encouraged people to take car loans from banks as the interest rates on loans, along with prices of cars in the automobile sector are declining.

Due to this position of tight liquidity, 'The Oberoi Bank Ltd.' decided to raise funds by issuing an unsecured, short-term instrument which could be purchased by corporations, companies and individuals.

(a) Identify and explain the money market instrument used by 'The Oberoi Bank Ltd.' to raise funds.

(b) Also explain the money market instrument used by the banks to maintain Cash Reserve Ratio. *3*

25. 'Stay Fit', a probiotic drink was launched in the market by Dabal India Ltd. and is available in various cities across the country. Doctors are recommending it as it is very useful for the stomach. The company is also using various tools to inform and persuade customers about its product.

It has recently started free distribution of its samples to encourage the customers to know about its benefits to buy this probiotic drink in future.

The company has also appointed a large number of salespersons, who contact the prospective buyers and communicate with them to make sales. This way, the company is able to develop personal rapport with its customers.

In order to create awareness and to increase its popularity among school children, it also organises workshops for students and teachers. It also arranged visits of students and teachers to the factory to create awareness about the standards of hygiene adopted in processing and packaging, etc. This helps the company to build a positive image of its product in the society. This way the company is using a combination of communication tools to inform and persuade customers about their firm's product.

Identify and explain these tools. *3*

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

खण्ड ग

26. प्लास्टिक अपशिष्ट को खत्म करने के एक प्रयास में भारत सरकार ने एकल-उपयोग प्लास्टिक पर देशव्यापी प्रतिबंध लगा दिया । मुख्य लक्ष्य प्लास्टिक कटलरी, तिनकों (स्ट्रॉस), कप तथा गिलासों को प्रतिबंधित करना था ।

इस प्रतिबंध के परिणामस्वरूप व्यवसायों को अपनी परिपाटियों को बदलने के लिए मजबूर होना पड़ा । 'विमान एयरलाइन्स' ने अपनी फ्लाइटों में छोटी पानी की बोतलें देना बंद कर दिया ।

देश में विभिन्न फर्में आ गईं जो माँड (स्टार्च), गेहूँ की फूस तथा पेट्रोकेमिकल्स से जैव-निम्नीकरणीय (बायोडिग्रेडेबल) प्लास्टिक बना रही हैं । अतः इस आगामी उद्योग में प्रतियोगिता अत्यधिक है ।

व्यवसाय प्लास्टिक थैलों के विकल्प के लिए भी नई तकनीकों का विकास करने पर ध्यान केन्द्रित कर रहे हैं । एक अग्रणी इंजीनियरिंग कम्पनी 'कार्लोस टेक्नोलॉजीज़ लिमिटेड' ने ऐसी उन्नत तकनीक वाली मशीनें डिज़ाइन तथा वितरण करने की योजना बनाई है, जो प्लास्टिक थैलों को बदल कर समाचार-पत्रों से बने थैलों के उत्पादन को बढ़ा सकती हैं । बहुत-सी कम्पनियाँ ऐसी मशीनों के लिए आदेश (ऑर्डर) दे रही हैं । इससे पेपर के थैले बनाने वाली छोटी फर्मों के सम्मुख चुनौतियाँ बढ़ गईं हैं ।

बहुत-से उद्यमों में, कर्मचारियों को इन उन्नत तकनीक वाली मशीनों के प्रचालन के लिए प्रशिक्षण दिया जा रहा है । यह उच्चतर दक्षता वाले मानव संसाधन प्रदान करेगा ।

बढ़ी हुई जागरूकता के कारण ग्राहकों की माँग भी अत्यधिक बढ़ने लगी है तथा वे विक्रेताओं को ऐसे थैलों को अपनाने के लिए बाध्य कर रहे हैं, जो प्लास्टिक से नहीं बने हैं ।

व्यवसाय एवं उद्योग पर उपर्युक्त सरकारी नीति के प्रभाव को पहचानिए एवं समझाइए । *4*

27. अलका 'मॉडर्न लॉक्स लिमिटेड' के लेखा विभाग में कार्यरत है । उनकी माताजी का स्वास्थ्य ठीक नहीं है तथा उनकी देखरेख के लिए वह एक सप्ताह का अवकाश लेना चाहती थी ।

इसके लिए, वह वरिष्ठ लेखपाल, मनोज के पास गई तथा अपनी समस्या पर चर्चा की । उस समय मनोज कम्पनी के स्थिति विवरण की भी साथ-साथ जाँच कर रहा था । क्योंकि उसका मस्तिष्क पहले से ही किसी कार्य में व्यस्त था, अतः उसने अलका को ध्यान से नहीं सुना तथा वह उसकी समस्या को नहीं समझ पाया ।

अलका, मनोज के व्यवहार से काफी निराश थी ।

(a) उपर्युक्त चर्चित संप्रेषण अवरोध के प्रकार की पहचान कीजिए ।

(b) इसी प्रकार के किन्हीं तीन अवरोधों को भी समझाइए । *4*

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

SECTION C

26. The Government of India, in an effort to eliminate plastic waste, imposed a nationwide ban on single-use plastic. The ban would most likely target plastic cutlery, straws, cups and glasses.

As a result of this ban, the businesses have been forced to change their practices. 'Viman Airlines' decided to stop giving small water bottles on its flights.

Various firms have come up in the country that are making biodegradable plastic out of starch, wheat hay or petrochemicals. Thus competition in this upcoming industry is immense.

Businesses are also focusing on developing techniques to produce alternatives for plastic bags. 'Carlos Technologies Ltd.', a leading engineering company, has planned to design and deliver hi-tech machines that can scale up production of bags made from newspaper to replace plastic bags. Many companies are placing orders for such machines. This has added challenges before smaller firms making paper bags.

In various enterprises, employees are being trained to operate such hi-tech machines. This will provide human resource with higher competence.

Customers have also become more demanding due to increased awareness and are forcing sellers to adopt bags which are not made of plastic.

Identify and explain the impact of the above Government policy on Business and Industry. *4*

27. Alka is working in the Accounts Department of 'Modern Locks Ltd'. Her mother is not well and to attend to her she wanted to take leave for one week.

For this, she went to the Senior Accountant, Manoj and discussed her problem. At that time Manoj was simultaneously checking the Balance Sheet of the company. Since his mind was preoccupied in some work, he did not listen to Alka attentively and could not understand her problem.

Alka was quite disappointed with the behaviour of Manoj.

(a) Identify the type of communication barrier discussed above.

(b) Also explain any three barriers of the same type. *4*

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

28. प्राथमिक बाज़ार में नए निर्गमन के प्रवर्तन की किन्हीं चार विधियों को समझाइए । 4

अथवा

'लाभांश निर्णय' को प्रभावित करने वाले किन्हीं चार कारकों को समझाइए । 4

खण्ड घ

29. समन्वय की किन्हीं पाँच विशेषताओं को समझाइए । 5

अथवा

क्या प्रबंध एक पेशा है ? समझाइए । 5

30. प्रशिक्षण से संगठन को होने वाले किन्हीं पाँच लाभों का उल्लेख कीजिए । 5

अथवा

मानव संसाधन कार्मिकों द्वारा निष्पादित किए जाने वाले किन्हीं पाँच कर्तव्यों का उल्लेख कीजिए । 5

31. सन इंडस्ट्रीज़ लिमिटेड भारत में स्टील का उत्पादन करने वाली एक अग्रणी कम्पनी है । इसके संयंत्र जमशेदपुर तथा बोकारो में अवस्थित हैं ।

अभी यह लगभग तीन मिलियन (तीस लाख) टन विक्रय-योग्य स्टील का उत्पादन करती है । चूँकि स्टील की माँग बढ़ रही है, अतः यह अपने स्टील संयंत्रों की क्षमता बढ़ाने की योजना बना रही है । यह अनुमान लगाया गया है कि इसके लिए ₹ 1,800 करोड़ की स्थायी पूँजी तथा ₹ 200 करोड़ की कार्यशील पूँजी की आवश्यकता होगी ।

कोष एकत्रित करने के लिए कम्पनी विचार कर रही है कि यह समता अंशों का निर्गमन करे अथवा ₹ 2,000 करोड़ के 7% ऋणपत्रों का निर्गमन करे । वर्तमान में कम्पनी की पूँजी संरचना में केवल समता ही है । कम्पनी के वित्त प्रबंधक ने सुझाव दिया कि चूँकि स्टॉक बाज़ारों में मंदी का दौर चल रहा है, अतः इसे ऋणपत्रों का निर्गमन करना चाहिए ।

(a) क्या ऋणपत्रों के निर्गमन द्वारा कोष एकत्रित करना न्यायोचित है ? अपने उत्तर के समर्थन में कारण दीजिए ।

(b) ऋणपत्रों के निर्गमन से कम्पनी द्वारा उठाए जाने वाले जोखिम के प्रभाव को समझाइए ।

(c) कम्पनी के पूँजी ढाँचे पर 'ऋण की लागत' तथा 'समता की लागत' के प्रभाव को समझाइए । *1+2+2=5*

अथवा

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

28. Explain any four methods of floatation of new issues in the primary market. *4*

OR

Explain any four factors affecting 'Dividend decision'. *4*

SECTION D

29. Explain any five characteristics of coordination. *5*

OR

Is management a profession ? Explain. *5*

30. State any five benefits of training to the organisation. *5*

OR

State any five duties that are performed by the human resource personnel. *5*

31. Sun Industries Ltd. is a leading company in India which manufactures steel. Its plants are located in Jamshedpur and Bokaro.

Currently it produces about three million tonnes of saleable steel. As the demand for steel is growing, it is planning to expand the capacity of the existing steel plants. It is estimated that it will require ₹ 1,800 crore of fixed capital and ₹ 200 crore of working capital.

To raise the funds, the company is considering whether it should issue equity shares or 7% debentures of ₹ 2,000 crore. Presently the capital structure is comprising of equity only. The Finance Manager of the company suggested that since the stock markets are undergoing a bearish phase, it should issue debentures.

(a) Is it justified to raise funds by issuing debentures ? Give reason in support of your answer.

(b) Explain the impact of issue of debentures on the risk faced by the company.

(c) Explain the impact of 'cost of debt' and 'cost of equity' on the capital structure of the company. *1+2+2=5*

OR

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

पिछले बहुत-से वर्षों से नवम्बर महीने में दिल्ली तथा उत्तरी भारत के अन्य भागों में प्रदूषण स्तर में अचानक वृद्धि के कारण हवा शुद्ध करने के उपकरणों की माँग बढ़ गई है ।

इंद्रप्रस्थ टेक्नोलॉजीज़ लिमिटेड, जो हवा शुद्ध करने के उपकरणों का उत्पादन करती है, इस अवसर का लाभ उठाना चाहती है तथा कच्चे माल (स्टॉक) में अपना निवेश बढ़ाना चाहती है । यह आशा की जा रही है कि इस निर्णय से व्यवसाय की लाभप्रदता दर बढ़ जाएगी । इस कारण बहुत-से प्रतियोगियों ने हाल ही में इस उद्योग में प्रवेश किया है । विक्रय बढ़ाने के लिए कम्पनी ने आसान उधार शर्तों पर हवा शुद्ध करने वाले उपकरण बेचना आरम्भ कर दिया है । इससे कम्पनी के लाभ पर प्रभाव नहीं पड़ रहा है क्योंकि उत्पाद का उत्पादन चक्र छोटा है ।

ऐसे किन्हीं दो कारकों की पहचान कीजिए तथा उनका उल्लेख कीजिए जिन्हें 'इंद्रप्रस्थ टेक्नोलॉजीज़ लिमिटेड' अपनी कार्यशील पूँजी की आवश्यकता निर्धारण से पूर्व ध्यान में रखेगी । ऐसे तीन अन्य कारकों का भी उल्लेख कीजिए जिन्हें एक कम्पनी द्वारा कार्यशील पूँजी आवश्यकताओं का निर्धारण करते समय ध्यान में रखा जाना चाहिए । *5*

खण्ड ङ

32. इंफोमैड लिमिटेड एक बढ़ती हुई आई.टी. फर्म है जो तेज़ी से अपना बाज़ार अंश बढ़ा रही है । हाल ही में इसे 'भारत में काम करने वाले सर्वश्रेष्ठ संगठन – 2019' पुरस्कार से सम्मानित किया गया है तथा रोज़गार चाहने वालों में इसकी अत्यधिक माँग है ।

इस कम्पनी में शीर्ष प्रबंधन ने कर्मचारियों द्वारा पालन किए जाने वाले नियम तथा कार्यविधियों का स्पष्टता से निर्धारण किया है । प्रत्येक सदस्य द्वारा निभाई जाने वाली भूमिका में कोई अस्पष्टता नहीं है, क्योंकि कर्तव्यों का निर्धारण किया गया है ।

भोजन अवकाश पर संगठन के सभी कर्मचारी कैंटीन में एकत्रित होते हैं । इस समय के लिए प्रत्येक कर्मचारी बहुप्रतीक्षित रहते हैं क्योंकि यह उन्हें दूसरों के साथ अपनी भावनाओं को साझा करने का अवसर प्रदान करता है । इससे संगठन को सफलता मिलती है ।

(a) उपर्युक्त स्थिति में चर्चित संगठन के प्रकारों को पहचानिए एवं समझाइए ।

(b) उपर्युक्त (a) में पहचाने गए संगठन के उस प्रत्येक प्रकार के दो लाभों का उल्लेख कीजिए जिनकी चर्चा उपर्युक्त अनुच्छेद में नहीं की गई है । *6*

अथवा

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

From last many years, in the month of November, due to sudden rise in the pollution levels in Delhi and other parts of northern India, there has been an increase in the demand for air purifiers.

Inderprastha Technologies Ltd., a manufacturer of air purifiers wants to encash this opportunity and wants to raise its investment in stock. It is expected that this decision would increase the rate of profitability of the business. Due to this many competitors have recently entered in this industry. In order to increase the sales, the company has started selling air purifiers on liberal credit terms. It is not affecting the profits of the company since the production cycle of the product is short.

Identify and state any two factors that 'Inderprastha Technologies Ltd.' will keep in mind before deciding its working capital requirements. Also state three other factors which should be kept in mind while deciding the working capital requirements of a company. *5*

SECTION E

32. InfoMed Ltd. is a growing IT firm with rapidly increasing market share. It has recently been awarded 'The Best Organisation to Work in India – 2019' and is the most sought after by job-seekers.

In this company, rules and procedures to be followed by employees have been clearly laid down by the top management. There is no ambiguity in the role that each member has to play, as the duties are specified.

During lunch time, all employees of the organisation get together in the canteen. This time is much awaited by every employee as it allows them to share their feelings with others. This leads to the success of the organisation.

(a) Identify and explain the types of organisation being discussed in the above case.

(b) State two advantages of each type of the organisation identified in (a) above which have not been discussed in the above para. *6*

OR

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

Downloaded From :http://cbseportal.com/

'गुड लुक्स लिमिटेड' शृंगार-प्रसाधन सामग्री के निर्माता हैं । कम्पनी व्यवसाय में पूर्व-प्रतिष्ठित स्थिति का लाभ उठा रही थी तथा इसका आकार बढ़ गया था । अभी तक कम्पनी अच्छा व्यवसाय कर रही थी; परन्तु प्रतिस्पर्धियों के प्रवेश के पश्चात् 'गुड लुक्स लिमिटेड' का बाज़ार भाग कम हो गया है । इसका एक कारण यह है कि सभी निर्णय उच्च प्रबंधन द्वारा लिए जाते हैं । इसके कारण निर्णय लेने की सारी प्रक्रिया प्रबंध पदानुक्रम के शिखर पर केंद्रित हो गई है । बाज़ार भाग में तथा लाभ में कमी से चिंतित कम्पनी ने संगठन की निर्णय लेने की प्रक्रिया में सुधार के लिए सुझाव देने हेतु 'स्ट्रक्चर्स कंसल्टेंट्स इंडिया लिमिटेड' को सलाहकार के रूप में नियुक्त किया । सलाहकार ने सुझाव दिया कि निर्णय लेने के उत्तरदायित्वों को पदानुक्रम स्तरों में विभाजित कर देना चाहिए । उन्होंने सुझाव दिया कि यदि निर्णय लेने के अधिकार को न्यूनतम स्तर तक साझा किया जाएगा तथा परिणामस्वरूप इसे कार्य बिन्दु के निकट रखा जाएगा, तो यह तुरन्त निर्णय लेने में सहायक होगा तथा इससे कम्पनी को गतिशील संचालन स्थितियों को अपनाने में सहायता मिलेगी । उन्होंने कहा कि अधिकार फैलाव दर्शन प्रचार करता है कि व्यक्ति कुशल, योग्य तथा साधन-संपन्न हैं तथा वे अपने निर्णयों को प्रभावपूर्ण ढंग से लागू करने का उत्तरदायित्व संभाल सकते हैं ।

(a) उस अवधारणा की पहचान कीजिए तथा अर्थ दीजिए जिसको आधार मानकर 'स्ट्रक्चर्स कंसल्टेंट्स इंडिया लिमिटेड' ने 'गुड लुक्स लिमिटेड' को अपने सुझाव दिए ।

(b) उपर्युक्त (a) में पहचानी गई अवधारणा के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं को समझाइए । *6*

33. 'नियन्त्रण' का अर्थ दीजिए । नियन्त्रण प्रक्रिया के चरणों को समझाइए । *6*

अथवा

'निर्देशन' का अर्थ दीजिए । निर्देशन के महत्त्व पर प्रकाश डालने वाले बिन्दुओं को समझाइए । *6*

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

Downloaded From :http://cbseportal.com/

'Good Looks Ltd.' are the manufacturers of cosmetics. The company enjoyed a pre-eminent position in the business and has grown in size. Till recently the company had been doing good business; but after the entry of competitors the market share of 'Good Looks Ltd.' has declined. One of the reasons for this was that all decisions were taken by the higher management. This has resulted in the concentration of all decision-making process at the apex of the management hierarchy. Worried about the decline in market share and profit, the company appointed 'Structures Consultants India Ltd.' as a consultant to suggest improvements in the organisation's decision-making process. The consultant suggested that the decision-making responsibilities may be divided among hierarchical levels. They said that if decision-making authority will be shared with the lowest levels and is consequently placed near the point of action, it will help in quick decision-making and this will help the company in adapting itself to the dynamic operating conditions. They stated that the philosophy of dispersal of authority propagates the belief that people are competent, capable and resourceful and can assume the responsibility of effective implementation of their decisions.

(a) Identify and give the meaning of the concept based on which 'Structures Consultants India Ltd.' gave their recommendations to 'Good Looks Ltd.'.

(b) Explain any four points of importance of the concept identified in (a) above. *6*

33. Give the meaning of 'Controlling'. Explain the steps in the process of controlling. *6*

OR

Give the meaning of 'Directing'. Explain the points that highlight the importance of directing. *6*

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

34. अपनी पढ़ाई पूरी करने के बाद, महेश ने एक ग़ैर-सरकारी संगठन में प्रशासनिक अधिकारी का पदभार संभाला । यह संगठन उपभोक्ता कल्याण से सम्बन्धित गतिविधियों में कार्यरत है । एक दिन खरीदारी से घर लौटने पर उसकी माँ ने उसको मिश्रित फल जूस दिया, जो उसने बाज़ार से खरीदा था । जूस का सेवन करने के बाद महेश को बेचैनी सी होने लगी । जाँच करने पर उसने पाया कि खरीदे गए जूस पैकेट पर एफ.पी.ओ. का चिह्न नहीं था ।

उसने महसूस किया कि किसी भी वस्तु या सेवा का क्रय करने से पहले ग़ैर-सरकारी संगठनों की भूमिका के बारे में उपभोक्ताओं को शिक्षित करने की सख़्त आवश्यकता है ।

ऐसे किन्हीं छः कार्यों का उल्लेख कीजिए जो उपभोक्ताओं को ज्ञान प्रदान करने और उन्हें शिक्षित करने के लिए ग़ैर-सरकारी संगठनों द्वारा निष्पादित किए जाने चाहिए । *6*

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

34. After completing his studies, Mahesh started working in a Non-Governmental Organisation (NGO) as an Administrative Officer. The organisation is engaged in activities related to consumer welfare. One day when his mother returned home after shopping, she gave him the mixed fruit juice which she had bought. After consuming the juice, Mahesh started feeling uneasy. On checking, he found that the juice packet purchased was without FPO mark.

He realised that there is a strong need to educate consumers about the role of NGOs before buying any good or service.

State any six functions which the NGOs can perform to impart knowledge and educate consumers. *6*

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

Downloaded From :http://cbseportal.com/

Series HMJ/C

SET-2

कोड नं. Code No. **66/C/2**

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.

नोट		NOTE	
(I)	कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **23** हैं ।	(I)	Please check that this question paper contains **23** printed pages.
(II)	प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।	(II)	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.
(III)	कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **34** प्रश्न हैं ।	(III)	Please check that this question paper contains **34** questions.
(IV)	कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।	(IV)	Please write down the Serial Number of the question in the answer-book before attempting it.
(V)	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 ।	(V)	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*

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

सामान्य निर्देश :

निम्नलिखित निर्देशों को बहुत सावधानी से पढ़िए और उनका सख़्ती से पालन कीजिए :

(i) *प्रश्न-पत्र* ***पाँच*** *खंडों में विभाजित किया गया है —* ***क, ख, ग, घ*** *एवं* ***ङ*** *। इस प्रश्न-पत्र में* ***34*** *प्रश्न हैं ।* ***सभी*** *प्रश्न* ***अनिवार्य*** *हैं ।*

(ii) ***खण्ड क*** *में प्रश्न संख्या* ***1*** *से* ***20*** *तक अति लघुउत्तरीय प्रकार के प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न* ***1*** *अंक का है ।*

(iii) ***खण्ड ख*** *में प्रश्न संख्या* ***21*** *से* ***25*** *तक लघुउत्तरीय प्रकार I के प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न* ***3*** *अंकों का है ।*

(iv) ***खण्ड ग*** *में प्रश्न संख्या* ***26*** *से* ***28*** *तक लघुउत्तरीय प्रकार II के प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न* ***4*** *अंकों का है ।*

(v) ***खण्ड घ*** *में प्रश्न संख्या* ***29*** *से* ***31*** *तक दीर्घउत्तरीय प्रकार I के प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न* ***5*** *अंकों का है ।*

(vi) ***खण्ड ङ*** *में प्रश्न संख्या* ***32*** *से* ***34*** *तक दीर्घउत्तरीय प्रकार II के प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न* ***6*** *अंकों का है ।*

(vii) *उत्तर संक्षिप्त तथा बिंदुवार होने चाहिए ।*

(viii) *प्रश्न-पत्र में समग्र पर कोई विकल्प नहीं है । तथापि* ***3*** *अंकों वाले* ***एक*** *प्रश्न में,* ***4*** *अंकों वाले* ***एक*** *प्रश्न में,* ***5*** *अंकों वाले* ***तीन*** *प्रश्नों में तथा* ***6*** *अंकों वाले* ***दो*** *प्रश्नों में आंतरिक विकल्प दिए गए हैं । ऐसे प्रश्नों में से केवल एक ही विकल्प का उत्तर लिखिए ।*

खण्ड क

1. निम्न में से कौन-सा आर्थिक पर्यावरण का एक घटक है ? *1*

(A) जीवन की गुणवत्ता सम्बन्धी सोच

(B) बचत तथा निवेश की दरें

(C) व्यवसाय में सरकारी हस्तक्षेप की सीमा

(D) जीवन एवं मरण दरें

2. प्रबंध के सिद्धान्तों को लचीला कहा जाता है क्योंकि *1*

(A) उनका उद्देश्य मानव व्यवहार को प्रभावित करना है ।

(B) वे कार्य हेतु सामान्य निर्देश हैं, परन्तु प्रबंध समस्याओं के लिए बने-बनाए समाधान प्रदान नहीं करते ।

(C) इन्हें परिस्थिति की आवश्यकता अनुसार प्रबंधक द्वारा संशोधित किया जा सकता है ।

(D) उनका उपयोग किसी समय विशेष पर प्रचलित परिस्थिति पर निर्भर करता है ।

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

General Instructions :

Read the following instructions very carefully and strictly follow them :

(i) *This question paper comprises **five** sections — **A**, **B**, **C**, **D** and **E**. There are **34** questions in the question paper. **All** questions are **compulsory**.*

(ii) ***Section A** – Question nos. **1** to **20** are very short answer type questions, carrying **1** mark each.*

(iii) ***Section B** – Question nos. **21** to **25** are short answer type I questions, carrying **3** marks each.*

(iv) ***Section C** – Question nos. **26** to **28** are short answer type II questions, carrying **4** marks each.*

(v) ***Section D** – Question nos. **29** to **31** are long answer type I questions, carrying **5** marks each.*

(vi) ***Section E** – Question nos. **32** to **34** are long answer type II questions, carrying **6** marks each.*

(vii) *Answers should be brief and to the point.*

(viii) *There is no overall choice in the question paper. However, an internal choice has been provided in **one** question of **3** marks, **one** question of **4** marks, **three** questions of **5** marks and **two** questions of **6** marks. Only one of the choices in such questions have to be attempted.*

SECTION A

1. Which of the following is a component of economic environment ? *1*

(A) Concern with quality of life

(B) Rates of saving and investment

(C) Extent of government intervention in business

(D) Birth and death rates

2. The principles of management are said to be flexible as : *1*

(A) they aim at influencing behaviour of human beings.

(B) they are general guidelines to action, but do not provide readymade solutions to management problems.

(C) they can be modified by the manager when the situation so demands.

(D) their application is dependent upon the prevailing situation at a particular point of time.

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

3. कारण देते हुए बताइए कि निम्न कथन *सत्य* है अथवा *असत्य* है : *1*
"नियम उद्देश्यों को ध्यान में रखते हुए कार्य को निष्पादित करने का एक निर्धारित रास्ता या तरीका है ।"

4. प्रबंध का वह उद्देश्य जो समाज के विभिन्न घटकों के लिए निरंतर आर्थिक मूल्य का सृजन करता है : *1*

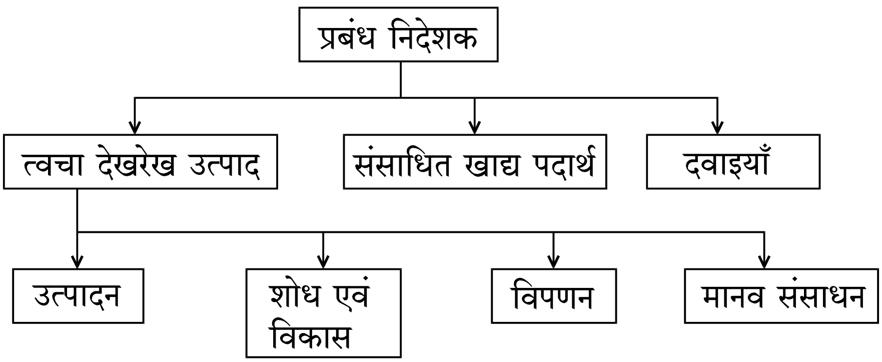
(A) संगठनात्मक उद्देश्य

(B) सामाजिक उद्देश्य

(C) व्यक्तिगत उद्देश्य

(D) सामाजिक एवं व्यक्तिगत दोनों

5. उत्तराखण्ड में अवस्थित स्वास्तिक इण्डस्ट्रीज लिमिटेड के निम्न संगठनात्मक चार्ट से संगठन के प्रकार की पहचान कीजिए : *1*



6. निम्न में से कौन-सा चरण नियोजन प्रक्रिया का ***नहीं*** है ? *1*

(A) भविष्य के लिए कल्पना करना ।

(B) प्राप्त किए जाने वाले उद्देश्यों के प्रकाश में विभिन्न प्रस्तावों का मूल्यांकन करना ।

(C) प्रत्येक विभाग के सदस्यों को कार्यों का आबंटन करना ।

(D) यह देखना कि गतिविधियों का निष्पादन कार्यक्रम (अनुसूची) अनुसार हो रहा है या नहीं ।

7. 'संगठन संरचना' के संबंध में कौन-सा कथन सही ***नहीं*** है ? *1*

(A) मानव तथा भौतिक संसाधनों में समन्वय सुनिश्चित करना ।

(B) सुचारू संप्रेषण प्रवाह सुनिश्चित करना ।

(C) व्यक्तियों, कार्य तथा संसाधनों में संबंध को उल्लिखित करना ।

(D) नियन्त्रण के लिए मानकों का निर्धारण करता है ।

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

3. State, giving reason, whether the following statement is *true* or *false* : *1*

"A rule is the prescribed way or manner in which a task has to be performed considering the objective."

4. The objective of management which consistently creates economic value for various constituents of society is : *1*

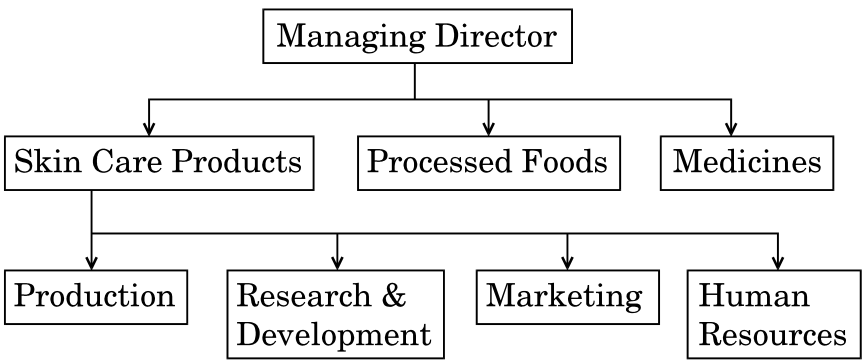
(A) Organisational objective

(B) Social objective

(C) Personal objective

(D) Both Social and Personal objective

5. Identify the type of organisation structure from the organisational chart given below of Swastika Industries Ltd. located in Uttarakhand : *1*



6. Which of the following is ***not*** a step in the process of planning ? *1*

(A) Making assumptions about the future.

(B) Evaluating different proposals in light of the objectives to be achieved.

(C) Allocation of jobs to members of each department.

(D) Seeing whether activities are performed as per schedule or not.

7. Which statement is ***not*** correct, with respect to 'Organisation Structure' ? *1*

(A) Ensures coordination among human and physical resources.

(B) Ensures smooth flow of communication.

(C) Specifies relationship between people, work and resources.

(D) Establishes standards for controlling.

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

8. रिक्त पदों को बाह्य स्रोतों के उपयोग द्वारा भरना : *1*

(i) व्यापक विकल्प देता है ।

(ii) चयन प्रक्रिया को सरल बनाता है ।

(iii) वर्तमान कर्मचारियों में प्रतियोगिता की भावना जागृत करता है ।

(iv) संगठन में नव प्रतिभा का संचार नहीं करता है ।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

(A) (i) तथा (ii)

(B) (i) तथा (iii)

(C) (i), (iii) तथा (iv)

(D) (ii) तथा (iv)

9. प्रभावी अंतरण के लिए यह अनिवार्य है कि दिया गया अधिकार दिए गए __________ के अनुरूप हो । *1*

10. वित्तीय प्रबंध के उद्देश्य का उल्लेख कीजिए । *1*

11. 'टेम्पटेशन' बैंगलुरू के इम्पीरियल माल में भोजन का एक स्थान है । अपनी व्यंजन-सूची में स्वास्थ्यवर्धक तथा निरंतर चलने वाले 'पनीर-रैप', 'चने का सलाद', 'ग्रिल्ड सैंडविच', इत्यादि व्यंजनों के कारण यह विद्यार्थियों तथा कार्यकारी लोगों में लोकप्रिय हो रहा है ।

इसने अब बैंगलुरू के दो अन्य भागों में दो नई शाखाएँ खोलने का निर्णय लिया है ।

उपर्युक्त स्थिति में किस वित्तीय निर्णय की चर्चा की गई है ? *1*

(A) दीर्घकालीन निवेश निर्णय

(B) अल्पकालीन निवेश निर्णय

(C) लाभांश निर्णय

(D) वित्तीय निर्णय

12. __________ परीक्षा एक व्यक्ति द्वारा नए कौशल सीखने की क्षमता का मापक है । *1*

(A) व्यक्तित्व

(B) कौशल

(C) बुद्धि

(D) अभिरुचि

13. वे संगठन जो अपने प्रचालनों में विविधता लाना चाहते हैं उन्हें __________ स्थायी पूँजी की आवश्यकता होती है । (अधिक/न्यून) *1*

14. उत्पाद की __________ निर्धारित करती है, मूल्य की निचली सीमा, जबकि इसके द्वारा प्रदान की गई उपयोगिता निर्धारित करती है, मूल्य की ऊपरी सीमा जिसका भुगतान एक क्रेता करने के लिए तैयार होता है । *1*

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

8. Using external sources for filling vacant positions : *1*

(i) Gives a wider choice.

(ii) Simplifies the process of selection.

(iii) Instils a competitive spirit among the existing employees.

(iv) Does not infuse fresh talent in the organisation.

Choose the correct option from the following :

(A) (i) and (ii)

(B) (i) and (iii)

(C) (i), (iii) and (iv)

(D) (ii) and (iv)

9. For delegation to be effective, it is necessary that authority granted must be commensurate with assigned __________ . *1*

10. State the objective of financial management. *1*

11. 'Temptations' is a food joint in Imperial Mall in Bengaluru. It is becoming popular among students and working people due to healthy, on-the-go dishes on its menu like 'Paneer Wrap', 'Chickpeas Salad', 'Grilled Sandwiches', etc.

It has now decided to open two new branches in other parts of Bengaluru.

Which financial decision has been discussed in the above case ? *1*

(A) Long-term investment decision

(B) Short-term investment decision

(C) Dividend decision

(D) Financing decision

12. ____________ test is a measure of an individual's potential for learning new skills. *1*

(A) Personality

(B) Aptitude

(C) Intelligence

(D) Interest

13. Organisations which choose to diversify their operations require __________ fixed capital. (more/less) *1*

14. While the product _____________ sets the lower limit of the price, the utility provided by the product sets the upper limit of price, which a buyer would be prepared to pay. *1*

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

15. कारण देते हुए बताइए कि निम्न कथन *सही* है अथवा *गलत* है : *1*

"विज्ञापन ऐसे अल्पावधि प्रेरक होते हैं जिन्हें क्रेताओं को एक उत्पाद के तुरंत क्रय हेतु प्रोत्साहित करने के लिए डिज़ाइन किया जाता है ।"

16. आरुषि ने बिस्कुटों का एक पैकिट खरीदा । जब उसने इसे खोला, तो उसने अनुभव किया कि बिस्कुट बासी थे । उसने सावधानी से बिस्कुट के पैकिट के लेबल को पढ़ा जिसमें यह उल्लेख किया गया था : *1*

"यदि आप उत्पाद की गुणवत्ता से संतुष्ट नहीं हैं, तो हमारे उपभोक्ता देखरेख कक्ष (सेल) को इस पते पर लिखिए :

बैल फूड्स प्राइवेट लिमिटेड
बी/321, जालंधर, पंजाब ।"

बिस्कुट कम्पनी ने अपने स्वयं के उपभोक्ता सेवा तथा शिकायत कक्ष की स्थापना कर ली है ताकि निम्न अधिकार संरक्षित तथा संवर्धित हो :

(A) सुरक्षा का अधिकार
(B) सुनवाई (शिकायत) का अधिकार
(C) सूचना पाने का अधिकार
(D) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार

17. उत्पादों की मुख्य विशेषताओं के आधार पर उनका विभिन्न समूहों में वर्गीकरण की प्रक्रिया निम्न में से विपणन के किस कार्य को संदर्भित करती है ? *1*

(A) श्रेणीकरण (ग्रेड तय करना)
(B) मानकीकरण
(C) उत्पाद का रूपांकन
(D) विपणन नियोजन

18. अरनव ने हाल ही में कम्प्यूटर बेचने का व्यवसाय आरम्भ किया है । उसने नई दिल्ली के नेहरू प्लेस में एक दुकान किराए पर ली है, जहाँ वह कम्प्यूटर बनाने के विभिन्न पुर्ज़ों को इकट्ठा करता है तथा उनकी आपूर्ति आदेशानुसार करता है ।

वह एकजुट लेकिन पृथक्-पृथक् कार्यों की एक शृंखला का एकसाथ निष्पादन करता है तथा यह सुनिश्चित करता है कि आदेशानुसार कम्प्यूटरों की आपूर्ति समय पर हो जाए । ये कार्य सभी प्रबंधकों द्वारा हर समय किए जाते हैं । *1*

उपर्युक्त में प्रकाशित प्रबंध की विशेषता है :

(A) प्रबंध एक सतत प्रक्रिया है ।
(B) प्रबंध सर्वव्यापी है ।
(C) प्रबंध गतिशील है ।
(D) प्रबंध एक सामूहिक क्रिया है ।

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

15. State, giving reason, whether the following statement is true or false : *1*

"Advertising refers to short term incentives which are designed to encourage the buyers to make immediate purchase of a product."

16. Aarushi purchased a pack of biscuits. When she opened it, she felt the biscuits were stale. She carefully read the label on the pack of biscuits which mentioned : *1*

"If you are not satisfied with the product quality, write to our Customer Care Cell at

Bell Foods Pvt. Ltd.

B/321, Jalandhar, Punjab."

The biscuit company has set up its own consumer service and grievance cell to promote and protect the following right :

(A) Right to Safety

(B) Right to be Heard

(C) Right to be Informed

(D) Right to Consumer Education

17. The process of classification of products into different groups on the basis of their important characteristics refers to which of the following marketing functions ? *1*

(A) Grading

(B) Standardisation

(C) Product designing

(D) Marketing planning

18. Arnav has recently started a business to sell computers. He hired a shop in Nehru Place in New Delhi, where he assembles various components to make computers and supplies them as per order.

He performs a series of composite but separate functions simultaneously and ensures that computers are delivered in time as per orders. These functions are performed by all managers at all times.

The feature of management highlighted above is : *1*

(A) Management is a continuous process.

(B) Management is pervasive.

(C) Management is dynamic.

(D) Management is a group activity.

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

19. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अन्तर्गत निम्न में से किसे एक उपभोक्ता ***नहीं*** माना जाता ? *1*

(A) एक व्यक्ति किसी प्रतिफल के बदले जिसका भुगतान कर दिया गया है, किसी वस्तु का क्रय करता है ।

(B) एक व्यक्ति किसी प्रतिफल के बदले जिसके भुगतान का वादा किया गया है, किसी सेवा का लाभ उठाता है ।

(C) एक व्यक्ति जो वाणिज्यिक उद्देश्य के लिए किसी सेवा का लाभ उठाता है ।

(D) वस्तुओं का कोई भी उपयोगकर्ता जब उसका उपयोग क्रेता की स्वीकृति से किया गया हो ।

20. के.आर.एम. रवा इडली मिश्र का पैकेज तीन सरल चरणों में इडली बनाने की कार्यविधि का वर्णन करता है । वह इसकी सामग्री तथा इसे स्टोर करने व परोसने के निर्देश भी उल्लिखित करता है । *1*

उपर्युक्त स्थिति में लेबल द्वारा निष्पादित कार्य है :

(A) उत्पाद का वर्णन करना तथा इसकी विषय-वस्तु स्पष्ट करना ।

(B) उत्पाद अथवा ब्राण्ड की पहचान करना ।

(C) उत्पादों के प्रवर्तन में सहायता करना ।

(D) कानून द्वारा आवश्यक जानकारी प्रदान करना ।

खण्ड ख

21. नियुक्तिकरण प्रक्रिया के निम्न चरणों को समझाइए : *3*

(a) निष्पादन मूल्यांकन

(b) पदोन्नति तथा आजीविका नियोजन

(c) पारिश्रमिक

22. प्रबंध के 'नियोजन' कार्य के महत्त्व के रूप में निम्नलिखित को समझाइए : *3*

(a) नियोजन निर्देशन प्रदान करता है ।

(b) नियोजन अनिश्चितता के जोखिम को कम करता है ।

(c) नियोजन नियंत्रण के मानकों का निर्धारण करता है ।

अथवा

निम्नलिखित को अंतरण के महत्त्व के रूप में समझाइए : *3*

(a) प्रभावी प्रबंध

(b) उत्तम सामंजस्य

(c) विकास का सरलीकरण

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

19. Who among the following is ***not*** considered a consumer under the Consumer Protection Act, 1986 ? *1*

(A) A person who buys any goods for a consideration which has been paid.

(B) A person who avails of any service for a consideration which has been promised.

(C) A person who avails of a service for a commercial purpose.

(D) Any user of goods when such use is made with the approval of the buyer.

20. The package of KRM Rawa Idli Mix describes the procedure of cooking idlis in three easy steps. It also specifies its ingredients, instructions for storage and serving.

The function performed by the label in the above case is : *1*

(A) Describing the product and specifies its contents.

(B) Identification of the product or brand.

(C) Helping in promotion of products.

(D) Providing information required by law.

SECTION B

21. Explain the following steps in the process of staffing : *3*

(a) Performance Appraisal

(b) Promotion and Career Planning

(c) Compensation

22. Explain the following as significance of 'planning' function of management : *3*

(a) Planning provides direction.

(b) Planning reduces the risk of uncertainty.

(c) Planning establishes standards for controlling.

OR

Explain the following as importance of delegation : *3*

(a) Effective management

(b) Better coordination

(c) Facilitation of growth

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

23. वैभव शर्मा क्रिसेंट फार्मास्युटिकल्स प्राइवेट लिमिटेड में उत्पादन प्रबंधक के रूप में कार्यरत था । अपने पुत्र का विद्यालय में प्रवेश कराने के लिए वह कार्यालय से अवकाश लेना चाहता था परन्तु उसी दिन कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी (सी.ई.ओ.) के साथ एक महत्त्वपूर्ण बैठक प्रस्तावित थी जिसमें उत्पादित की जाने वाली कुछ नई दवाइयों की चर्चा की जानी थी । बैठक के महत्त्व को ध्यान में रखते हुए उसने अवकाश नहीं लिया । सी.ई.ओ. ने उसके अनुकरणीय व्यवहार की सराहना की क्योंकि उसने अपने निजी हित की अपेक्षा संगठनात्मक हित को प्राथमिकता दी ।

उपर्युक्त स्थिति में वैभव शर्मा द्वारा अनुसरण किए गए प्रबंध के सिद्धान्त का नाम बताइए तथा उसे समझाइए । *3*

24. डबाल इंडिया लिमिटेड द्वारा एक प्रोबायोटिक पेय 'स्टे फिट' बाज़ार में उतारा गया जो देश के विभिन्न शहरों में उपलब्ध है । डॉक्टर इसकी संस्तुति करते हैं क्योंकि यह उदर के लिए बहुत उपयोगी है । कम्पनी भी ग्राहकों को अपने उत्पाद की सूचना देने तथा उसे खरीदने के लिए प्रोत्साहित करने के विभिन्न तरीकों का उपयोग करती है ।

हाल ही में इसने ग्राहकों को प्रोत्साहित करने तथा उन्हें इसके लाभों से अवगत कराने के लिए मुफ़्त नमूने बाँटने शुरू किए हैं ताकि भविष्य में वे प्रोबायोटिक पेय खरीदें ।

कम्पनी ने बड़ी संख्या में विक्रयकर्ताओं की नियुक्ति भी की है, जो संभावित ग्राहकों से संपर्क करते हैं तथा विक्रय के लिए उनसे संवाद करते हैं । इस प्रकार, कम्पनी अपने ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत घनिष्ठता विकसित करने में सफल हुई है ।

विद्यालयी बच्चों में इसके विषय में जागरूकता उत्पन्न करने तथा इसकी लोकप्रियता बढ़ाने के लिए, वह विद्यार्थियों तथा शिक्षकों के लिए कार्यशाला का आयोजन भी करती है । प्रक्रियण तथा पैकेजिंग, आदि में अपनाए गए स्वच्छता मानकों के बारे में जागरूकता उत्पन्न करने के लिए इसने विद्यार्थियों तथा शिक्षकों के लिए कारखाना भ्रमण की व्यवस्था भी की है । इससे कम्पनी को समाज में अपने उत्पाद की सकारात्मक छवि बनाने में सहायता मिलती है । इस प्रकार ग्राहकों को अपनी फर्म के उत्पाद की सूचना देने तथा उसे खरीदने के लिए प्रोत्साहित करने के लिए कम्पनी संप्रेषण तरीकों के संयोजन का उपयोग कर रही है ।

इन तरीकों की पहचान कीजिए तथा समझाइए । *3*

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

23. Vaibhav Sharma was working as the Production Manager in Crescent Pharmaceuticals Pvt. Ltd. To get his son admitted in school he wanted to take leave from the office but on the same day, an important meeting with the Chief Executive Officer (CEO) of the company was scheduled to discuss about some new medicines to be manufactured. Considering the significance of the meeting, he did not take leave. The CEO appreciated his exemplary behaviour as he gave priority to the organisational interest over his personal interest.

Name and explain the principle of management being followed by Vaibhav Sharma in the above case. *3*

24. 'Stay Fit', a probiotic drink was launched in the market by Dabal India Ltd. and is available in various cities across the country. Doctors are recommending it as it is very useful for the stomach. The company is also using various tools to inform and persuade customers about its product.

It has recently started free distribution of its samples to encourage the customers to know about its benefits to buy this probiotic drink in future.

The company has also appointed a large number of salespersons, who contact the prospective buyers and communicate with them to make sales. This way, the company is able to develop personal rapport with its customers.

In order to create awareness and to increase its popularity among school children, it also organises workshops for students and teachers. It also arranged visits of students and teachers to the factory to create awareness about the standards of hygiene adopted in processing and packaging, etc. This helps the company to build a positive image of its product in the society. This way the company is using a combination of communication tools to inform and persuade customers about their firm's product.

Identify and explain these tools. *3*

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

Downloaded From :http://cbseportal.com/

25. आजकल, भारतीय अर्थव्यवस्था में बैंकिंग क्षेत्र बहुत-सी कठिनाइयों का सामना कर रहा है । बैंकों द्वारा जमा पर दिए जाने वाले ब्याज की दरें अत्यधिक कम हो गई हैं; इसके परिणामस्वरूप बैंक कम मात्रा में जमा एकत्रित कर पा रहे हैं ।

भारतीय रिज़र्व बैंक की नीतियों के कारण, उधार देने की दरें भी कम हो गई हैं । ऑटोमोबाइल उद्योग भी बहुत-सी कठिनाइयों का सामना कर रहा है और इसलिए उन्होंने भी कारों के मूल्यों में कमी कर दी है । इस कारण लोग बैंकों से कार-ऋण लेने के लिए प्रोत्साहित हुए हैं क्योंकि ऋणों पर ब्याज दरों के साथ ऑटोमोबाइल उद्योग क्षेत्र में कारों के मूल्य कम हो रहे हैं ।

कठिन तरलता की इस स्थिति में 'ओबेराय बैंक लिमिटेड' ने ऐसे अल्पावधि असुरक्षित प्रपत्र के निर्गम द्वारा कोष एकत्रित करने का निर्णय लिया है जिन्हें निगमों, कम्पनियों तथा व्यक्तियों द्वारा खरीदा जा सके ।

(a) 'ओबेराय बैंक लिमिटेड' द्वारा कोष एकत्र करने हेतु उपयोग किए गए मुद्रा बाज़ार प्रलेख की पहचान कीजिए तथा समझाइए ।

(b) बैंकों द्वारा कैश रिज़र्व अनुपात बनाए रखने के लिए उपयोग किए जाने वाले मुद्रा बाज़ार के प्रलेख को भी समझाइए । *3*

खण्ड ग

26. अलका 'मॉडर्न लॉक्स लिमिटेड' के लेखा विभाग में कार्यरत है । उनकी माताजी का स्वास्थ्य ठीक नहीं है तथा उनकी देखरेख के लिए वह एक सप्ताह का अवकाश लेना चाहती थी ।

इसके लिए, वह वरिष्ठ लेखपाल, मनोज के पास गई तथा अपनी समस्या पर चर्चा की । उस समय मनोज कम्पनी के स्थिति विवरण की भी साथ-साथ जाँच कर रहा था । क्योंकि उसका मस्तिष्क पहले से ही किसी कार्य में व्यस्त था, अतः उसने अलका को ध्यान से नहीं सुना तथा वह उसकी समस्या को नहीं समझ पाया ।

अलका, मनोज के व्यवहार से काफी निराश थी ।

(a) उपर्युक्त चर्चित संप्रेषण अवरोध के प्रकार की पहचान कीजिए ।

(b) इसी प्रकार के किन्हीं तीन अवरोधों को भी समझाइए । *4*

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

25. Currently, the banking sector in the Indian economy is facing lots of problems. The rates of interest that banks are paying on deposits have sharply decreased; as a result banks are able to collect lesser amounts of deposits.

Due to the policies of the Reserve Bank of India, lending rates have also decreased. The automobile industry is also facing a lot of problems and thus they have also reduced the prices of cars. This has encouraged people to take car loans from banks as the interest rates on loans, along with prices of cars in the automobile sector are declining.

Due to this position of tight liquidity, 'The Oberoi Bank Ltd.' decided to raise funds by issuing an unsecured, short-term instrument which could be purchased by corporations, companies and individuals.

(a) Identify and explain the money market instrument used by 'The Oberoi Bank Ltd.' to raise funds.

(b) Also explain the money market instrument used by the banks to maintain Cash Reserve Ratio. *3*

SECTION C

26. Alka is working in the Accounts Department of 'Modern Locks Ltd'. Her mother is not well and to attend to her she wanted to take leave for one week.

For this, she went to the Senior Accountant, Manoj and discussed her problem. At that time Manoj was simultaneously checking the Balance Sheet of the company. Since his mind was preoccupied in some work, he did not listen to Alka attentively and could not understand her problem.

Alka was quite disappointed with the behaviour of Manoj.

(a) Identify the type of communication barrier discussed above.

(b) Also explain any three barriers of the same type. *4*

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

27. प्लास्टिक अपशिष्ट को खत्म करने के एक प्रयास में भारत सरकार ने एकल-उपयोग प्लास्टिक पर देशव्यापी प्रतिबंध लगा दिया । मुख्य लक्ष्य प्लास्टिक कटलरी, तिनकों (स्ट्रॉस), कप तथा गिलासों को प्रतिबंधित करना था ।

इस प्रतिबंध के परिणामस्वरूप व्यवसायों को अपनी परिपाटियों को बदलने के लिए मजबूर होना पड़ा । 'विमान एयरलाइन्स' ने अपनी फ्लाइटों में छोटी पानी की बोतलें देना बंद कर दिया ।

देश में विभिन्न फर्में आ गईं जो माँड (स्टार्च), गेहूँ की फूस तथा पेट्रोकेमिकल्स से जैव-निम्नीकरणीय (बायोडिग्रेडेबल) प्लास्टिक बना रही हैं । अतः इस आगामी उद्योग में प्रतियोगिता अत्यधिक है ।

व्यवसाय प्लास्टिक थैलों के विकल्प के लिए भी नई तकनीकों का विकास करने पर ध्यान केन्द्रित कर रहे हैं । एक अग्रणी इंजीनियरिंग कम्पनी 'कार्लोस टेक्नोलॉजीज़ लिमिटेड' ने ऐसी उन्नत तकनीक वाली मशीनें डिज़ाइन तथा वितरण करने की योजना बनाई है, जो प्लास्टिक थैलों को बदल कर समाचार-पत्रों से बने थैलों के उत्पादन को बढ़ा सकती हैं । बहुत-सी कम्पनियाँ ऐसी मशीनों के लिए आदेश (ऑर्डर) दे रही हैं । इससे पेपर के थैले बनाने वाली छोटी फर्मों के सम्मुख चुनौतियाँ बढ़ गईं हैं ।

बहुत-से उद्यमों में, कर्मचारियों को इन उन्नत तकनीक वाली मशीनों के प्रचालन के लिए प्रशिक्षण दिया जा रहा है । यह उच्चतर दक्षता वाले मानव संसाधन प्रदान करेगा ।

बढ़ी हुई जागरूकता के कारण ग्राहकों की माँग भी अत्यधिक बढ़ने लगी है तथा वे विक्रेताओं को ऐसे थैलों को अपनाने के लिए बाध्य कर रहे हैं, जो प्लास्टिक से नहीं बने हैं ।

व्यवसाय एवं उद्योग पर उपर्युक्त सरकारी नीति के प्रभाव को पहचानिए एवं समझाइए । *4*

28. वित्तीय प्रबंध की भूमिका को समझाने वाले कोई चार बिन्दु दीजिए । *4*

अथवा

वित्तीय नियोजन का क्या अर्थ है ? इसके उद्देश्यों को समझाइए । *4*

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

27. The Government of India, in an effort to eliminate plastic waste, imposed a nationwide ban on single-use plastic. The ban would most likely target plastic cutlery, straws, cups and glasses.

As a result of this ban, the businesses have been forced to change their practices. 'Viman Airlines' decided to stop giving small water bottles on its flights.

Various firms have come up in the country that are making biodegradable plastic out of starch, wheat hay or petrochemicals. Thus competition in this upcoming industry is immense.

Businesses are also focusing on developing techniques to produce alternatives for plastic bags. 'Carlos Technologies Ltd.', a leading engineering company, has planned to design and deliver hi-tech machines that can scale up production of bags made from newspaper to replace plastic bags. Many companies are placing orders for such machines. This has added challenges before smaller firms making paper bags.

In various enterprises, employees are being trained to operate such hi-tech machines. This will provide human resource with higher competence.

Customers have also become more demanding due to increased awareness and are forcing sellers to adopt bags which are not made of plastic.

Identify and explain the impact of the above Government policy on Business and Industry. *4*

28. Give any four points explaining the role of financial management. *4*

OR

What is meant by financial planning ? Explain its objectives. *4*

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

Downloaded From :http://cbseportal.com/

खण्ड घ

29. सन इंडस्ट्रीज़ लिमिटेड भारत में स्टील का उत्पादन करने वाली एक अग्रणी कम्पनी है । इसके संयंत्र जमशेदपुर तथा बोकारो में अवस्थित हैं ।

अभी यह लगभग तीन मिलियन (तीस लाख) टन विक्रय-योग्य स्टील का उत्पादन करती है । चूँकि स्टील की माँग बढ़ रही है, अतः यह अपने स्टील संयंत्रों की क्षमता बढ़ाने की योजना बना रही है । यह अनुमान लगाया गया है कि इसके लिए ₹ 1,800 करोड़ की स्थायी पूँजी तथा ₹ 200 करोड़ की कार्यशील पूँजी की आवश्यकता होगी ।

कोष एकत्रित करने के लिए कम्पनी विचार कर रही है कि यह समता अंशों का निर्गमन करे अथवा ₹ 2,000 करोड़ के 7% ऋणपत्रों का निर्गमन करे । वर्तमान में कम्पनी की पूँजी संरचना में केवल समता ही है । कम्पनी के वित्त प्रबंधक ने सुझाव दिया कि चूँकि स्टॉक बाज़ारों में मंदी का दौर चल रहा है, अतः इसे ऋणपत्रों का निर्गमन करना चाहिए ।

(a) क्या ऋणपत्रों के निर्गमन द्वारा कोष एकत्रित करना न्यायोचित है ? अपने उत्तर के समर्थन में कारण दीजिए ।

(b) ऋणपत्रों के निर्गमन से कम्पनी द्वारा उठाए जाने वाले जोखिम के प्रभाव को समझाइए ।

(c) कम्पनी के पूँजी ढाँचे पर 'ऋण की लागत' तथा 'समता की लागत' के प्रभाव को समझाइए । *1+2+2=5*

अथवा

पिछले बहुत-से वर्षों से नवम्बर महीने में दिल्ली तथा उत्तरी भारत के अन्य भागों में प्रदूषण स्तर में अचानक वृद्धि के कारण हवा शुद्ध करने के उपकरणों की माँग बढ़ गई है ।

इंद्रप्रस्थ टेक्नोलॉजीज़ लिमिटेड, जो हवा शुद्ध करने के उपकरणों का उत्पादन करती है, इस अवसर का लाभ उठाना चाहती है तथा कच्चे माल (स्टॉक) में अपना निवेश बढ़ाना चाहती है । यह आशा की जा रही है कि इस निर्णय से व्यवसाय की लाभप्रदता दर बढ़ जाएगी । इस कारण बहुत-से प्रतियोगियों ने हाल ही में इस उद्योग में प्रवेश किया है । विक्रय बढ़ाने के लिए कम्पनी ने आसान उधार शर्तों पर हवा शुद्ध करने वाले उपकरण बेचना आरम्भ कर दिया है । इससे कम्पनी के लाभ पर प्रभाव नहीं पड़ रहा है क्योंकि उत्पाद का उत्पादन चक्र छोटा है ।

ऐसे किन्हीं दो कारकों की पहचान कीजिए तथा उनका उल्लेख कीजिए जिन्हें 'इंद्रप्रस्थ टेक्नोलॉजीज़ लिमिटेड' अपनी कार्यशील पूँजी की आवश्यकता निर्धारण से पूर्व ध्यान में रखेगी । ऐसे तीन अन्य कारकों का भी उल्लेख कीजिए जिन्हें एक कम्पनी द्वारा कार्यशील पूँजी आवश्यकताओं का निर्धारण करते समय ध्यान में रखा जाना चाहिए । *5*

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

SECTION D

29. Sun Industries Ltd. is a leading company in India which manufactures steel. Its plants are located in Jamshedpur and Bokaro.

Currently it produces about three million tonnes of saleable steel. As the demand for steel is growing, it is planning to expand the capacity of the existing steel plants. It is estimated that it will require ₹ 1,800 crore of fixed capital and ₹ 200 crore of working capital.

To raise the funds, the company is considering whether it should issue equity shares or 7% debentures of ₹ 2,000 crore. Presently the capital structure is comprising of equity only. The Finance Manager of the company suggested that since the stock markets are undergoing a bearish phase, it should issue debentures.

(a) Is it justified to raise funds by issuing debentures ? Give reason in support of your answer.

(b) Explain the impact of issue of debentures on the risk faced by the company.

(c) Explain the impact of 'cost of debt' and 'cost of equity' on the capital structure of the company. *1+2+2=5*

OR

From last many years, in the month of November, due to sudden rise in the pollution levels in Delhi and other parts of northern India, there has been an increase in the demand for air purifiers.

Inderprastha Technologies Ltd., a manufacturer of air purifiers wants to encash this opportunity and wants to raise its investment in stock. It is expected that this decision would increase the rate of profitability of the business. Due to this many competitors have recently entered in this industry. In order to increase the sales, the company has started selling air purifiers on liberal credit terms. It is not affecting the profits of the company since the production cycle of the product is short.

Identify and state any two factors that 'Inderprastha Technologies Ltd.' will keep in mind before deciding its working capital requirements. Also state three other factors which should be kept in mind while deciding the working capital requirements of a company. *5*

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

30. भर्ती के आन्तरिक स्रोतों के किन्हीं पाँच लाभों का उल्लेख कीजिए । *5*

अथवा

'अभिप्रेरण' का अर्थ दीजिए । अभिप्रेरण की किन्हीं चार विशेषताओं का उल्लेख कीजिए । *5*

31. समन्वय की किन्हीं पाँच विशेषताओं को समझाइए । *5*

अथवा

क्या प्रबंध एक पेशा है ? समझाइए । *5*

खण्ड ङ

32. इंफोमैड लिमिटेड एक बढ़ती हुई आई.टी. फर्म है जो तेज़ी से अपना बाज़ार अंश बढ़ा रही है । हाल ही में इसे 'भारत में काम करने वाले सर्वश्रेष्ठ संगठन – 2019' पुरस्कार से सम्मानित किया गया है तथा रोज़गार चाहने वालों में इसकी अत्यधिक माँग है ।

इस कम्पनी में शीर्ष प्रबंधन ने कर्मचारियों द्वारा पालन किए जाने वाले नियम तथा कार्यविधियों का स्पष्टता से निर्धारण किया है । प्रत्येक सदस्य द्वारा निभाई जाने वाली भूमिका में कोई अस्पष्टता नहीं है, क्योंकि कर्तव्यों का निर्धारण किया गया है ।

भोजन अवकाश पर संगठन के सभी कर्मचारी कैंटीन में एकत्रित होते हैं । इस समय के लिए प्रत्येक कर्मचारी बहुप्रतीक्षित रहते हैं क्योंकि यह उन्हें दूसरों के साथ अपनी भावनाओं को साझा करने का अवसर प्रदान करता है । इससे संगठन को सफलता मिलती है ।

(a) उपर्युक्त स्थिति में चर्चित संगठन के प्रकारों को पहचानिए एवं समझाइए ।

(b) उपर्युक्त (a) में पहचाने गए संगठन के उस प्रत्येक प्रकार के दो लाभों का उल्लेख कीजिए जिनकी चर्चा उपर्युक्त अनुच्छेद में नहीं की गई है । *6*

अथवा

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

30. State any five merits of internal sources of recruitment. *5*

OR

Give the meaning of 'motivation'. State any four features of motivation. *5*

31. Explain any five characteristics of coordination. *5*

OR

Is management a profession ? Explain. *5*

SECTION E

32. InfoMed Ltd. is a growing IT firm with rapidly increasing market share. It has recently been awarded 'The Best Organisation to Work in India – 2019' and is the most sought after by job-seekers.

In this company, rules and procedures to be followed by employees have been clearly laid down by the top management. There is no ambiguity in the role that each member has to play, as the duties are specified.

During lunch time, all employees of the organisation get together in the canteen. This time is much awaited by every employee as it allows them to share their feelings with others. This leads to the success of the organisation.

(a) Identify and explain the types of organisation being discussed in the above case.

(b) State two advantages of each type of the organisation identified in (a) above which have not been discussed in the above para. *6*

OR

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

'गुड लुक्स लिमिटेड' शृंगार-प्रसाधन सामग्री के निर्माता हैं । कम्पनी व्यवसाय में पूर्व-प्रतिष्ठित स्थिति का लाभ उठा रही थी तथा इसका आकार बढ़ गया था । अभी तक कम्पनी अच्छा व्यवसाय कर रही थी; परन्तु प्रतिस्पर्धियों के प्रवेश के पश्चात् 'गुड लुक्स लिमिटेड' का बाज़ार भाग कम हो गया है । इसका एक कारण यह है कि सभी निर्णय उच्च प्रबंधन द्वारा लिए जाते हैं । इसके कारण निर्णय लेने की सारी प्रक्रिया प्रबंध पदानुक्रम के शिखर पर केंद्रित हो गई है । बाज़ार भाग में तथा लाभ में कमी से चिंतित कम्पनी ने संगठन की निर्णय लेने की प्रक्रिया में सुधार के लिए सुझाव देने हेतु 'स्ट्रक्चर्स कंसल्टेंट्स इंडिया लिमिटेड' को सलाहकार के रूप में नियुक्त किया । सलाहकार ने सुझाव दिया कि निर्णय लेने के उत्तरदायित्वों को पदानुक्रम स्तरों में विभाजित कर देना चाहिए । उन्होंने सुझाव दिया कि यदि निर्णय लेने के अधिकार को न्यूनतम स्तर तक साझा किया जाएगा तथा परिणामस्वरूप इसे कार्य बिन्दु के निकट रखा जाएगा, तो यह तुरन्त निर्णय लेने में सहायक होगा तथा इससे कम्पनी को गतिशील संचालन स्थितियों को अपनाने में सहायता मिलेगी । उन्होंने कहा कि अधिकार फैलाव दर्शन प्रचार करता है कि व्यक्ति कुशल, योग्य तथा साधन-संपन्न हैं तथा वे अपने निर्णयों को प्रभावपूर्ण ढंग से लागू करने का उत्तरदायित्व संभाल सकते हैं ।

(a) उस अवधारणा की पहचान कीजिए तथा अर्थ दीजिए जिसको आधार मानकर 'स्ट्रक्चर्स कंसल्टेंट्स इंडिया लिमिटेड' ने 'गुड लुक्स लिमिटेड' को अपने सुझाव दिए ।

(b) उपर्युक्त (a) में पहचानी गई अवधारणा के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं को समझाइए । *6*

33. प्रबंध के 'नियन्त्रण' कार्य के महत्त्व पर प्रकाश डालने वाले किन्हीं चार बिन्दुओं को समझाइए । *6*

अथवा

किन्हीं चार अमौद्रिक अभिप्रेरकों को समझाइए । *6*

34. संकल्प तथा कवि बारहवीं कक्षा के छात्र हैं जिनका 'व्यावसायिक अध्ययन' एक ऐच्छिक विषय है और वे विपणन मिश्र के घटकों पर चर्चा कर रहे थे । संकल्प ने कहा कि विपणन मिश्र का एक महत्त्वपूर्ण घटक वस्तुओं के विक्रय अथवा सेवाओं को प्रदान करने पर प्राप्त धन से संबंधित है । कवि ने संकल्प से आग्रह किया कि वह उसे उस घटक का नाम बताए । संकल्प ने यह भी बताया कि यह घटक विभिन्न तत्त्वों से प्रभावित होता है । कवि ने संकल्प से इन तत्त्वों को समझाने के लिए कहा जिसके लिए संकल्प तैयार हो गया ।

संकल्प द्वारा कवि को समझाए गए विपणन मिश्र के इस घटक को प्रभावित करने वाले किन्हीं छह तत्त्वों का उल्लेख कीजिए । *6*

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

'Good Looks Ltd.' are the manufacturers of cosmetics. The company enjoyed a pre-eminent position in the business and has grown in size. Till recently the company had been doing good business; but after the entry of competitors the market share of 'Good Looks Ltd.' has declined. One of the reasons for this was that all decisions were taken by the higher management. This has resulted in the concentration of all decision-making process at the apex of the management hierarchy. Worried about the decline in market share and profit, the company appointed 'Structures Consultants India Ltd.' as a consultant to suggest improvements in the organisation's decision-making process. The consultant suggested that the decision-making responsibilities may be divided among hierarchical levels. They said that if decision-making authority will be shared with the lowest levels and is consequently placed near the point of action, it will help in quick decision-making and this will help the company in adapting itself to the dynamic operating conditions. They stated that the philosophy of dispersal of authority propagates the belief that people are competent, capable and resourceful and can assume the responsibility of effective implementation of their decisions.

(a) Identify and give the meaning of the concept based on which 'Structures Consultants India Ltd.' gave their recommendations to 'Good Looks Ltd.'.

(b) Explain any four points of importance of the concept identified in (a) above. *6*

33. Explain any four points that highlight the importance of 'controlling' function of management. *6*

OR

Explain any four non-financial incentives. *6*

34. Sankalp and Kavi, students of 12^{th} class with 'Business Studies' as an elective subject were discussing the elements of marketing mix. Sankalp said that one of the important elements of marketing mix is related to the amount received for the goods sold or services rendered. Kavi requested Sankalp in knowing the name of that element. Sankalp also added that this element is also affected by various factors. Kavi asked Sankalp to explain these factors for which Sankalp agreed.

State any six factors which affect this element of marketing mix as explained by Sankalp to Kavi. *6*

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

Downloaded From :http://cbseportal.com/

Series HMJ/C **SET-3**

कोड नं.
Code No. **66/C/3**

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.

नोट		NOTE	
(I)	कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **23** हैं ।	(I)	Please check that this question paper contains **23** printed pages.
(II)	प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।	(II)	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.
(III)	कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **34** प्रश्न हैं ।	(III)	Please check that this question paper contains **34** questions.
(IV)	कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।	(IV)	Please write down the Serial Number of the question in the answer-book before attempting it.
(V)	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 ।	(V)	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*

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

Downloaded From :http://cbseportal.com/

सामान्य निर्देश :

निम्नलिखित निर्देशों को बहुत सावधानी से पढ़िए और उनका सख़्ती से पालन कीजिए :

(i) *प्रश्न-पत्र **पाँच** खंडों में विभाजित किया गया है — **क, ख, ग, घ** एवं **ङ** । इस प्रश्न-पत्र में **34** प्रश्न हैं । **सभी** प्रश्न **अनिवार्य** हैं ।*

(ii) ***खण्ड क** में प्रश्न संख्या **1** से **20** तक अति लघुउत्तरीय प्रकार के प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न **1** अंक का है ।*

(iii) ***खण्ड ख** में प्रश्न संख्या **21** से **25** तक लघुउत्तरीय प्रकार I के प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न **3** अंकों का है ।*

(iv) ***खण्ड ग** में प्रश्न संख्या **26** से **28** तक लघुउत्तरीय प्रकार II के प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न **4** अंकों का है ।*

(v) ***खण्ड घ** में प्रश्न संख्या **29** से **31** तक दीर्घउत्तरीय प्रकार I के प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न **5** अंकों का है ।*

(vi) ***खण्ड ङ** में प्रश्न संख्या **32** से **34** तक दीर्घउत्तरीय प्रकार II के प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न **6** अंकों का है ।*

(vii) *उत्तर संक्षिप्त तथा बिंदुवार होने चाहिए ।*

(viii) *प्रश्न-पत्र में समग्र पर कोई विकल्प नहीं है । तथापि **3** अंकों वाले **एक** प्रश्न में, **4** अंकों वाले **एक** प्रश्न में, **5** अंकों वाले **तीन** प्रश्नों में तथा **6** अंकों वाले **दो** प्रश्नों में आंतरिक विकल्प दिए गए हैं । ऐसे प्रश्नों में से केवल एक ही विकल्प का उत्तर लिखिए ।*

खण्ड क

1. कारण देते हुए बताइए कि निम्न कथन *सत्य* है अथवा *असत्य* है : *1*
"नियम उद्देश्यों को ध्यान में रखते हुए कार्य को निष्पादित करने का एक निर्धारित रास्ता या तरीका है ।"

2. निम्न में से कौन-सा चरण नियोजन प्रक्रिया का ***नहीं*** है ? *1*

(A) भविष्य के लिए कल्पना करना ।

(B) प्राप्त किए जाने वाले उद्देश्यों के प्रकाश में विभिन्न प्रस्तावों का मूल्यांकन करना ।

(C) प्रत्येक विभाग के सदस्यों को कार्यों का आबंटन करना ।

(D) यह देखना कि गतिविधियों का निष्पादन कार्यक्रम (अनुसूची) अनुसार हो रहा है या नहीं ।

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

General Instructions :

Read the following instructions very carefully and strictly follow them :

(i) *This question paper comprises **five** sections — **A**, **B**, **C**, **D** and **E**. There are **34** questions in the question paper. **All** questions are **compulsory**.*

(ii) ***Section A** – Question nos. **1** to **20** are very short answer type questions, carrying **1** mark each.*

(iii) ***Section B** – Question nos. **21** to **25** are short answer type I questions, carrying **3** marks each.*

(iv) ***Section C** – Question nos. **26** to **28** are short answer type II questions, carrying **4** marks each.*

(v) ***Section D** – Question nos. **29** to **31** are long answer type I questions, carrying **5** marks each.*

(vi) ***Section E** – Question nos. **32** to **34** are long answer type II questions, carrying **6** marks each.*

(vii) *Answers should be brief and to the point.*

(viii) *There is no overall choice in the question paper. However, an internal choice has been provided in **one** question of **3** marks, **one** question of **4** marks, **three** questions of **5** marks and **two** questions of **6** marks. Only one of the choices in such questions have to be attempted.*

SECTION A

1. State, giving reason, whether the following statement is *true* or *false* : *1*

"A rule is the prescribed way or manner in which a task has to be performed considering the objective."

2. Which of the following is ***not*** a step in the process of planning ? *1*

(A) Making assumptions about the future.

(B) Evaluating different proposals in light of the objectives to be achieved.

(C) Allocation of jobs to members of each department.

(D) Seeing whether activities are performed as per schedule or not.

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

Downloaded From :http://cbseportal.com/

3. प्रबंध का वह उद्देश्य जो समाज के विभिन्न घटकों के लिए निरंतर आर्थिक मूल्य का सृजन करता है : *1*

(A) संगठनात्मक उद्देश्य
(B) सामाजिक उद्देश्य
(C) व्यक्तिगत उद्देश्य
(D) सामाजिक एवं व्यक्तिगत दोनों

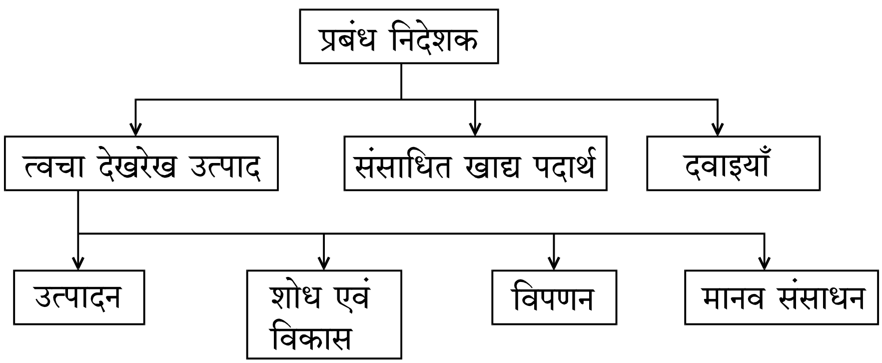
4. निम्न में से कौन-सा आर्थिक पर्यावरण का एक घटक है ? *1*

(A) जीवन की गुणवत्ता सम्बन्धी सोच
(B) बचत तथा निवेश की दरें
(C) व्यवसाय में सरकारी हस्तक्षेप की सीमा
(D) जीवन एवं मरण दरें

5. प्रबंध के सिद्धान्तों को लचीला कहा जाता है क्योंकि *1*

(A) उनका उद्देश्य मानव व्यवहार को प्रभावित करना है ।
(B) वे कार्य हेतु सामान्य निर्देश हैं, परन्तु प्रबंध समस्याओं के लिए बने-बनाए समाधान प्रदान नहीं करते ।
(C) इन्हें परिस्थिति की आवश्यकता अनुसार प्रबंधक द्वारा संशोधित किया जा सकता है ।
(D) उनका उपयोग किसी समय विशेष पर प्रचलित परिस्थिति पर निर्भर करता है ।

6. उत्तराखण्ड में अवस्थित स्वास्तिक इण्डस्ट्रीज लिमिटेड के निम्न संगठनात्मक चार्ट से संगठन के प्रकार की पहचान कीजिए : *1*



7. प्रभावी अंतरण के लिए यह अनिवार्य है कि दिया गया अधिकार दिए गए ___________ के अनुरूप हो । *1*

8. ____________ परीक्षा एक व्यक्ति द्वारा नए कौशल सीखने की क्षमता का मापक है । *1*

(A) व्यक्तित्व
(B) कौशल
(C) बुद्धि
(D) अभिरुचि

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

3. The objective of management which consistently creates economic value for various constituents of society is : *1*

(A) Organisational objective
(B) Social objective
(C) Personal objective
(D) Both Social and Personal objective

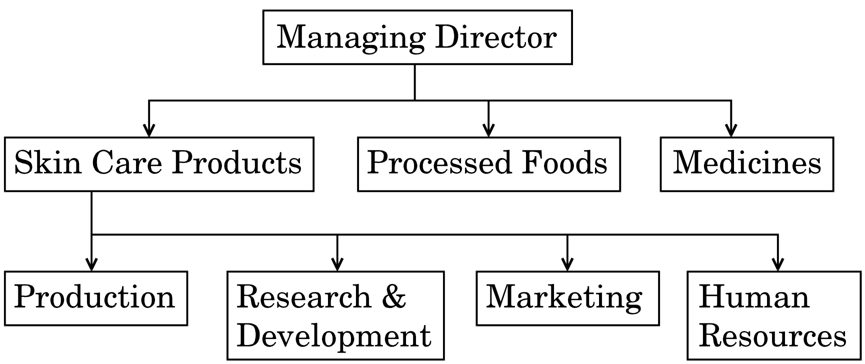
4. Which of the following is a component of economic environment ? *1*

(A) Concern with quality of life
(B) Rates of saving and investment
(C) Extent of government intervention in business
(D) Birth and death rates

5. The principles of management are said to be flexible as : *1*

(A) they aim at influencing behaviour of human beings.
(B) they are general guidelines to action, but do not provide readymade solutions to management problems.
(C) they can be modified by the manager when the situation so demands.
(D) their application is dependent upon the prevailing situation at a particular point of time.

6. Identify the type of organisation structure from the organisational chart given below of Swastika Industries Ltd. located in Uttarakhand : *1*



7. For delegation to be effective, it is necessary that authority granted must be commensurate with assigned __________ . *1*

8. ____________ test is a measure of an individual's potential for learning new skills. *1*

(A) Personality
(B) Aptitude
(C) Intelligence
(D) Interest

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

9. 'संगठन संरचना' के संबंध में कौन-सा कथन सही ***नहीं*** है ? *1*

(A) मानव तथा भौतिक संसाधनों में समन्वय सुनिश्चित करना ।

(B) सुचारू संप्रेषण प्रवाह सुनिश्चित करना ।

(C) व्यक्तियों, कार्य तथा संसाधनों में संबंध को उल्लिखित करना ।

(D) नियन्त्रण के लिए मानकों का निर्धारण करता है ।

10. रिक्त पदों को बाह्य स्रोतों के उपयोग द्वारा भरना : *1*

(i) व्यापक विकल्प देता है ।

(ii) चयन प्रक्रिया को सरल बनाता है ।

(iii) वर्तमान कर्मचारियों में प्रतियोगिता की भावना जागृत करता है ।

(iv) संगठन में नव प्रतिभा का संचार नहीं करता है ।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

(A) (i) तथा (ii)

(B) (i) तथा (iii)

(C) (i), (iii) तथा (iv)

(D) (ii) तथा (iv)

11. वे संगठन जो अपने प्रचालनों में विविधता लाना चाहते हैं उन्हें __________ स्थायी पूँजी की आवश्यकता होती है । (अधिक/न्यून) *1*

12. उत्पादों की मुख्य विशेषताओं के आधार पर उनका विभिन्न समूहों में वर्गीकरण की प्रक्रिया निम्न में से विपणन के किस कार्य को संदर्भित करती है ? *1*

(A) श्रेणीकरण (ग्रेड तय करना)

(B) मानकीकरण

(C) उत्पाद का रूपांकन

(D) विपणन नियोजन

13. वित्तीय प्रबंध के उद्देश्य का उल्लेख कीजिए । *1*

14. उत्पाद की __________ निर्धारित करती है, मूल्य की निचली सीमा, जबकि इसके द्वारा प्रदान की गई उपयोगिता निर्धारित करती है, मूल्य की ऊपरी सीमा जिसका भुगतान एक क्रेता करने के लिए तैयार होता है । *1*

15. 'टेम्पटेशन' बैंगलुरू के इम्पीरियल माल में भोजन का एक स्थान है । अपनी व्यंजन-सूची में स्वास्थ्यवर्धक तथा निरंतर चलने वाले 'पनीर-रैप', 'चने का सलाद', 'ग्रिल्ड सैंडविच', इत्यादि व्यंजनों के कारण यह विद्यार्थियों तथा कार्यकारी लोगों में लोकप्रिय हो रहा है ।

इसने अब बैंगलुरू के दो अन्य भागों में दो नई शाखाएँ खोलने का निर्णय लिया है ।

उपर्युक्त स्थिति में किस वित्तीय निर्णय की चर्चा की गई है ? *1*

(A) दीर्घकालीन निवेश निर्णय

(B) अल्पकालीन निवेश निर्णय

(C) लाभांश निर्णय

(D) वित्तीय निर्णय

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

9. Which statement is ***not*** correct, with respect to 'Organisation Structure' ? *1*

(A) Ensures coordination among human and physical resources.

(B) Ensures smooth flow of communication.

(C) Specifies relationship between people, work and resources.

(D) Establishes standards for controlling.

10. Using external sources for filling vacant positions : *1*

(i) Gives a wider choice.

(ii) Simplifies the process of selection.

(iii) Instils a competitive spirit among the existing employees.

(iv) Does not infuse fresh talent in the organisation.

Choose the correct option from the following :

(A) (i) and (ii)

(B) (i) and (iii)

(C) (i), (iii) and (iv)

(D) (ii) and (iv)

11. Organisations which choose to diversify their operations require __________ fixed capital. (more/less) *1*

12. The process of classification of products into different groups on the basis of their important characteristics refers to which of the following marketing functions ? *1*

(A) Grading

(B) Standardisation

(C) Product designing

(D) Marketing planning

13. State the objective of financial management. *1*

14. While the product ____________ sets the lower limit of the price, the utility provided by the product sets the upper limit of price, which a buyer would be prepared to pay. *1*

15. 'Temptations' is a food joint in Imperial Mall in Bengaluru. It is becoming popular among students and working people due to healthy, on-the-go dishes on its menu like 'Paneer Wrap', 'Chickpeas Salad', 'Grilled Sandwiches', etc.

It has now decided to open two new branches in other parts of Bengaluru.

Which financial decision has been discussed in the above case ? *1*

(A) Long-term investment decision

(B) Short-term investment decision

(C) Dividend decision

(D) Financing decision

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

16. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अन्तर्गत निम्न में से किसे एक उपभोक्ता ***नहीं*** माना जाता ? *1*

(A) एक व्यक्ति किसी प्रतिफल के बदले जिसका भुगतान कर दिया गया है, किसी वस्तु का क्रय करता है ।

(B) एक व्यक्ति किसी प्रतिफल के बदले जिसके भुगतान का वादा किया गया है, किसी सेवा का लाभ उठाता है ।

(C) एक व्यक्ति जो वाणिज्यिक उद्देश्य के लिए किसी सेवा का लाभ उठाता है ।

(D) वस्तुओं का कोई भी उपयोगकर्ता जब उसका उपयोग क्रेता की स्वीकृति से किया गया हो ।

17. कारण देते हुए बताइए कि निम्न कथन *सही* है अथवा *गलत* है : *1*

"विज्ञापन ऐसे अल्पावधि प्रेरक होते हैं जिन्हें क्रेताओं को एक उत्पाद के तुरंत क्रय हेतु प्रोत्साहित करने के लिए डिज़ाइन किया जाता है ।"

18. के.आर.एम. रवा इडली मिश्र का पैकेज तीन सरल चरणों में इडली बनाने की कार्यविधि का वर्णन करता है । वह इसकी सामग्री तथा इसे स्टोर करने व परोसने के निर्देश भी उल्लिखित करता है । *1*

उपर्युक्त स्थिति में लेबल द्वारा निष्पादित कार्य है :

(A) उत्पाद का वर्णन करना तथा इसकी विषय-वस्तु स्पष्ट करना ।

(B) उत्पाद अथवा ब्राण्ड की पहचान करना ।

(C) उत्पादों के प्रवर्तन में सहायता करना ।

(D) कानून द्वारा आवश्यक जानकारी प्रदान करना ।

19. अरनव ने हाल ही में कम्प्यूटर बेचने का व्यवसाय आरम्भ किया है । उसने नई दिल्ली के नेहरू प्लेस में एक दुकान किराए पर ली है, जहाँ वह कम्प्यूटर बनाने के विभिन्न पुर्ज़ों को इकट्ठा करता है तथा उनकी आपूर्ति आदेशानुसार करता है ।

वह एकजुट लेकिन पृथक्-पृथक् कार्यों की एक शृंखला का एकसाथ निष्पादन करता है तथा यह सुनिश्चित करता है कि आदेशानुसार कम्प्यूटरों की आपूर्ति समय पर हो जाए । ये कार्य सभी प्रबंधकों द्वारा हर समय किए जाते हैं । *1*

उपर्युक्त में प्रकाशित प्रबंध की विशेषता है :

(A) प्रबंध एक सतत प्रक्रिया है ।

(B) प्रबंध सर्वव्यापी है ।

(C) प्रबंध गतिशील है ।

(D) प्रबंध एक सामूहिक क्रिया है ।

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

16. Who among the following is ***not*** considered a consumer under the Consumer Protection Act, 1986 ? *1*

(A) A person who buys any goods for a consideration which has been paid.

(B) A person who avails of any service for a consideration which has been promised.

(C) A person who avails of a service for a commercial purpose.

(D) Any user of goods when such use is made with the approval of the buyer.

17. State, giving reason, whether the following statement is true or false : *1*

"Advertising refers to short term incentives which are designed to encourage the buyers to make immediate purchase of a product."

18. The package of KRM Rawa Idli Mix describes the procedure of cooking idlis in three easy steps. It also specifies its ingredients, instructions for storage and serving.

The function performed by the label in the above case is : *1*

(A) Describing the product and specifies its contents.

(B) Identification of the product or brand.

(C) Helping in promotion of products.

(D) Providing information required by law.

19. Arnav has recently started a business to sell computers. He hired a shop in Nehru Place in New Delhi, where he assembles various components to make computers and supplies them as per order.

He performs a series of composite but separate functions simultaneously and ensures that computers are delivered in time as per orders. These functions are performed by all managers at all times.

The feature of management highlighted above is : *1*

(A) Management is a continuous process.

(B) Management is pervasive.

(C) Management is dynamic.

(D) Management is a group activity.

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

20. आरुषि ने बिस्कुटों का एक पैकिट खरीदा । जब उसने इसे खोला, तो उसने अनुभव किया कि बिस्कुट बासी थे । उसने सावधानी से बिस्कुट के पैकिट के लेबल को पढ़ा जिसमें यह उल्लेख किया गया था : *1*

"यदि आप उत्पाद की गुणवत्ता से संतुष्ट नहीं हैं, तो हमारे उपभोक्ता देखरेख कक्ष (सेल) को इस पते पर लिखिए :

बैल फूड्स प्राइवेट लिमिटेड
बी/321, जालंधर, पंजाब ।"

बिस्कुट कम्पनी ने अपने स्वयं के उपभोक्ता सेवा तथा शिकायत कक्ष की स्थापना कर ली है ताकि निम्न अधिकार संरक्षित तथा संवर्धित हो :

(A) सुरक्षा का अधिकार
(B) सुनवाई (शिकायत) का अधिकार
(C) सूचना पाने का अधिकार
(D) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार

खण्ड ख

21. आजकल, भारतीय अर्थव्यवस्था में बैंकिंग क्षेत्र बहुत-सी कठिनाइयों का सामना कर रहा है । बैंकों द्वारा जमा पर दिए जाने वाले ब्याज की दरें अत्यधिक कम हो गई हैं; इसके परिणामस्वरूप बैंक कम मात्रा में जमा एकत्रित कर पा रहे हैं ।

भारतीय रिज़र्व बैंक की नीतियों के कारण, उधार देने की दरें भी कम हो गई हैं । ऑटोमोबाइल उद्योग भी बहुत-सी कठिनाइयों का सामना कर रहा है और इसलिए उन्होंने भी कारों के मूल्यों में कमी कर दी है । इस कारण लोग बैंकों से कार-ऋण लेने के लिए प्रोत्साहित हुए हैं क्योंकि ऋणों पर ब्याज दरों के साथ ऑटोमोबाइल उद्योग क्षेत्र में कारों के मूल्य कम हो रहे हैं ।

कठिन तरलता की इस स्थिति में 'ओबेराय बैंक लिमिटेड' ने ऐसे अल्पावधि असुरक्षित प्रपत्र के निर्गम द्वारा कोष एकत्रित करने का निर्णय लिया है जिन्हें निगमों, कम्पनियों तथा व्यक्तियों द्वारा खरीदा जा सके ।

(a) 'ओबेराय बैंक लिमिटेड' द्वारा कोष एकत्र करने हेतु उपयोग किए गए मुद्रा बाज़ार प्रलेख की पहचान कीजिए तथा समझाइए ।

(b) बैंकों द्वारा कैश रिज़र्व अनुपात बनाए रखने के लिए उपयोग किए जाने वाले मुद्रा बाज़ार के प्रलेख को भी समझाइए । *3*

22. नियोजन की सीमाओं के रूप में निम्नलिखित को समझाइए : *3*

(a) नियोजन दृढ़ता उत्पन्न करता है ।
(b) नियोजन में भारी लागत आती है ।
(c) नियोजन सफलता का आश्वासन नहीं है ।

अथवा

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

Downloaded From :http://cbseportal.com/

20. Aarushi purchased a pack of biscuits. When she opened it, she felt the biscuits were stale. She carefully read the label on the pack of biscuits which mentioned : *1*

"If you are not satisfied with the product quality, write to our Customer Care Cell at

Bell Foods Pvt. Ltd.

B/321, Jalandhar, Punjab."

The biscuit company has set up its own consumer service and grievance cell to promote and protect the following right :

(A) Right to Safety

(B) Right to be Heard

(C) Right to be Informed

(D) Right to Consumer Education

SECTION B

21. Currently, the banking sector in the Indian economy is facing lots of problems. The rates of interest that banks are paying on deposits have sharply decreased; as a result banks are able to collect lesser amounts of deposits.

Due to the policies of the Reserve Bank of India, lending rates have also decreased. The automobile industry is also facing a lot of problems and thus they have also reduced the prices of cars. This has encouraged people to take car loans from banks as the interest rates on loans, along with prices of cars in the automobile sector are declining.

Due to this position of tight liquidity, 'The Oberoi Bank Ltd.' decided to raise funds by issuing an unsecured, short-term instrument which could be purchased by corporations, companies and individuals.

(a) Identify and explain the money market instrument used by 'The Oberoi Bank Ltd.' to raise funds.

(b) Also explain the money market instrument used by the banks to maintain Cash Reserve Ratio. *3*

22. Explain the following as limitations of planning : *3*

(a) Planning leads to rigidity.

(b) Planning involves huge costs.

(c) Planning does not guarantee success.

OR

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

अधिकार अंतरण के महत्त्व के रूप में निम्न बिन्दुओं को समझाइए : *3*

(a) कर्मचारियों को अभिप्रेरण

(b) कर्मचारियों का विकास

(c) प्रबंध सोपानिकी (पदानुक्रम) का आधार

23. वैभव शर्मा क्रिसेंट फार्मास्युटिकल्स प्राइवेट लिमिटेड में उत्पादन प्रबंधक के रूप में कार्यरत था । अपने पुत्र का विद्यालय में प्रवेश कराने के लिए वह कार्यालय से अवकाश लेना चाहता था परन्तु उसी दिन कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी (सी.ई.ओ.) के साथ एक महत्त्वपूर्ण बैठक प्रस्तावित थी जिसमें उत्पादित की जाने वाली कुछ नई दवाइयों की चर्चा की जानी थी । बैठक के महत्त्व को ध्यान में रखते हुए उसने अवकाश नहीं लिया । सी.ई.ओ. ने उसके अनुकरणीय व्यवहार की सराहना की क्योंकि उसने अपने निजी हित की अपेक्षा संगठनात्मक हित को प्राथमिकता दी ।

उपर्युक्त स्थिति में वैभव शर्मा द्वारा अनुसरण किए गए प्रबंध के सिद्धान्त का नाम बताइए तथा उसे समझाइए । *3*

24. नियुक्तिकरण प्रक्रिया के निम्न चरणों को समझाइए : *3*

(a) निष्पादन मूल्यांकन

(b) पदोन्नति तथा आजीविका नियोजन

(c) पारिश्रमिक

25. डबाल इंडिया लिमिटेड द्वारा एक प्रोबायोटिक पेय 'स्टे फिट' बाज़ार में उतारा गया जो देश के विभिन्न शहरों में उपलब्ध है । डॉक्टर इसकी संस्तुति करते हैं क्योंकि यह उदर के लिए बहुत उपयोगी है । कम्पनी भी ग्राहकों को अपने उत्पाद की सूचना देने तथा उसे खरीदने के लिए प्रोत्साहित करने के विभिन्न तरीकों का उपयोग करती है ।

हाल ही में इसने ग्राहकों को प्रोत्साहित करने तथा उन्हें इसके लाभों से अवगत कराने के लिए मुफ़्त नमूने बाँटने शुरू किए हैं ताकि भविष्य में वे प्रोबायोटिक पेय खरीदें ।

कम्पनी ने बड़ी संख्या में विक्रयकर्ताओं की नियुक्ति भी की है, जो संभावित ग्राहकों से संपर्क करते हैं तथा विक्रय के लिए उनसे संवाद करते हैं । इस प्रकार, कम्पनी अपने ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत घनिष्ठता विकसित करने में सफल हुई है ।

विद्यालयी बच्चों में इसके विषय में जागरूकता उत्पन्न करने तथा इसकी लोकप्रियता बढ़ाने के लिए, वह विद्यार्थियों तथा शिक्षकों के लिए कार्यशाला का आयोजन भी करती है । प्रक्रियण तथा पैकेजिंग, आदि में अपनाए गए स्वच्छता मानकों के बारे में जागरूकता उत्पन्न करने के लिए इसने विद्यार्थियों तथा शिक्षकों के लिए कारखाना भ्रमण की व्यवस्था भी की है । इससे कम्पनी को समाज में अपने उत्पाद की सकारात्मक छवि बनाने में सहायता मिलती है । इस प्रकार ग्राहकों को अपनी फर्म के उत्पाद की सूचना देने तथा उसे खरीदने के लिए प्रोत्साहित करने के लिए कम्पनी संप्रेषण तरीकों के संयोजन का उपयोग कर रही है ।

इन तरीकों की पहचान कीजिए तथा समझाइए । *3*

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

Explain the following points as importance of delegation of authority : *3*

(a) Motivation of employees

(b) Employee development

(c) Basis of management hierarchy

23. Vaibhav Sharma was working as the Production Manager in Crescent Pharmaceuticals Pvt. Ltd. To get his son admitted in school he wanted to take leave from the office but on the same day, an important meeting with the Chief Executive Officer (CEO) of the company was scheduled to discuss about some new medicines to be manufactured. Considering the significance of the meeting, he did not take leave. The CEO appreciated his exemplary behaviour as he gave priority to the organisational interest over his personal interest.

Name and explain the principle of management being followed by Vaibhav Sharma in the above case. *3*

24. Explain the following steps in the process of staffing : *3*

(a) Performance Appraisal

(b) Promotion and Career Planning

(c) Compensation

25. 'Stay Fit', a probiotic drink was launched in the market by Dabal India Ltd. and is available in various cities across the country. Doctors are recommending it as it is very useful for the stomach. The company is also using various tools to inform and persuade customers about its product.

It has recently started free distribution of its samples to encourage the customers to know about its benefits to buy this probiotic drink in future.

The company has also appointed a large number of salespersons, who contact the prospective buyers and communicate with them to make sales. This way, the company is able to develop personal rapport with its customers.

In order to create awareness and to increase its popularity among school children, it also organises workshops for students and teachers. It also arranged visits of students and teachers to the factory to create awareness about the standards of hygiene adopted in processing and packaging, etc. This helps the company to build a positive image of its product in the society. This way the company is using a combination of communication tools to inform and persuade customers about their firm's product.

Identify and explain these tools. *3*

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

खण्ड ग

26. भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड के किन्हीं चार नियामक कार्यों को समझाइए । *4*

अथवा

'वाणिज्यिक प्रपत्रों' तथा 'ट्रेज़री बिल' को मुद्रा बाज़ार के प्रपत्रों के रूप में समझाइए । *4*

27. प्लास्टिक अपशिष्ट को खत्म करने के एक प्रयास में भारत सरकार ने एकल-उपयोग प्लास्टिक पर देशव्यापी प्रतिबंध लगा दिया । मुख्य लक्ष्य प्लास्टिक कटलरी, तिनकों (स्ट्रॉस), कप तथा गिलासों को प्रतिबंधित करना था ।

इस प्रतिबंध के परिणामस्वरूप व्यवसायों को अपनी परिपाटियों को बदलने के लिए मजबूर होना पड़ा । 'विमान एयरलाइन्स' ने अपनी फ्लाइटों में छोटी पानी की बोतलें देना बंद कर दिया ।

देश में विभिन्न फर्में आ गईं जो माँड (स्टार्च), गेहूँ की फूस तथा पेट्रोकेमिकल्स से जैव-निम्नीकरणीय (बायोडिग्रेडेबल) प्लास्टिक बना रही हैं । अतः इस आगामी उद्योग में प्रतियोगिता अत्यधिक है ।

व्यवसाय प्लास्टिक थैलों के विकल्प के लिए भी नई तकनीकों का विकास करने पर ध्यान केन्द्रित कर रहे हैं । एक अग्रणी इंजीनियरिंग कम्पनी 'कार्लोस टेक्नोलॉजीज़ लिमिटेड' ने ऐसी उन्नत तकनीक वाली मशीनें डिज़ाइन तथा वितरण करने की योजना बनाई है, जो प्लास्टिक थैलों को बदल कर समाचार-पत्रों से बने थैलों के उत्पादन को बढ़ा सकती हैं । बहुत-सी कम्पनियाँ ऐसी मशीनों के लिए आदेश (ऑर्डर) दे रही हैं । इससे पेपर के थैले बनाने वाली छोटी फर्मों के सम्मुख चुनौतियाँ बढ़ गईं हैं ।

बहुत-से उद्यमों में, कर्मचारियों को इन उन्नत तकनीक वाली मशीनों के प्रचालन के लिए प्रशिक्षण दिया जा रहा है । यह उच्चतर दक्षता वाले मानव संसाधन प्रदान करेगा ।

बढ़ी हुई जागरूकता के कारण ग्राहकों की माँग भी अत्यधिक बढ़ने लगी है तथा वे विक्रेताओं को ऐसे थैलों को अपनाने के लिए बाध्य कर रहे हैं, जो प्लास्टिक से नहीं बने हैं ।

व्यवसाय एवं उद्योग पर उपर्युक्त सरकारी नीति के प्रभाव को पहचानिए एवं समझाइए । *4*

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

SECTION C

26. Explain any four regulatory functions of Securities and Exchange Board of India (SEBI). *4*

OR

Explain 'Commercial Paper' and 'Treasury Bill' as money market instruments. *4*

27. The Government of India, in an effort to eliminate plastic waste, imposed a nationwide ban on single-use plastic. The ban would most likely target plastic cutlery, straws, cups and glasses.

As a result of this ban, the businesses have been forced to change their practices. 'Viman Airlines' decided to stop giving small water bottles on its flights.

Various firms have come up in the country that are making biodegradable plastic out of starch, wheat hay or petrochemicals. Thus competition in this upcoming industry is immense.

Businesses are also focusing on developing techniques to produce alternatives for plastic bags. 'Carlos Technologies Ltd.', a leading engineering company, has planned to design and deliver hi-tech machines that can scale up production of bags made from newspaper to replace plastic bags. Many companies are placing orders for such machines. This has added challenges before smaller firms making paper bags.

In various enterprises, employees are being trained to operate such hi-tech machines. This will provide human resource with higher competence.

Customers have also become more demanding due to increased awareness and are forcing sellers to adopt bags which are not made of plastic.

Identify and explain the impact of the above Government policy on Business and Industry. *4*

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

28. अलका 'मॉडर्न लॉक्स लिमिटेड' के लेखा विभाग में कार्यरत है । उनकी माताजी का स्वास्थ्य ठीक नहीं है तथा उनकी देखरेख के लिए वह एक सप्ताह का अवकाश लेना चाहती थी ।

इसके लिए, वह वरिष्ठ लेखपाल, मनोज के पास गई तथा अपनी समस्या पर चर्चा की । उस समय मनोज कम्पनी के स्थिति विवरण की भी साथ-साथ जाँच कर रहा था । क्योंकि उसका मस्तिष्क पहले से ही किसी कार्य में व्यस्त था, अतः उसने अलका को ध्यान से नहीं सुना तथा वह उसकी समस्या को नहीं समझ पाया ।

अलका, मनोज के व्यवहार से काफी निराश थी ।

(a) उपर्युक्त चर्चित संप्रेषण अवरोध के प्रकार की पहचान कीजिए ।

(b) इसी प्रकार के किन्हीं तीन अवरोधों को भी समझाइए । *4*

खण्ड घ

29. सन इंडस्ट्रीज़ लिमिटेड भारत में स्टील का उत्पादन करने वाली एक अग्रणी कम्पनी है । इसके संयंत्र जमशेदपुर तथा बोकारो में अवस्थित हैं ।

अभी यह लगभग तीन मिलियन (तीस लाख) टन विक्रय-योग्य स्टील का उत्पादन करती है । चूँकि स्टील की माँग बढ़ रही है, अतः यह अपने स्टील संयंत्रों की क्षमता बढ़ाने की योजना बना रही है । यह अनुमान लगाया गया है कि इसके लिए ₹ 1,800 करोड़ की स्थायी पूँजी तथा ₹ 200 करोड़ की कार्यशील पूँजी की आवश्यकता होगी ।

कोष एकत्रित करने के लिए कम्पनी विचार कर रही है कि यह समता अंशों का निर्गमन करे अथवा ₹ 2,000 करोड़ के 7% ऋणपत्रों का निर्गमन करे । वर्तमान में कम्पनी की पूँजी संरचना में केवल समता ही है । कम्पनी के वित्त प्रबंधक ने सुझाव दिया कि चूँकि स्टॉक बाज़ारों में मंदी का दौर चल रहा है, अतः इसे ऋणपत्रों का निर्गमन करना चाहिए ।

(a) क्या ऋणपत्रों के निर्गमन द्वारा कोष एकत्रित करना न्यायोचित है ? अपने उत्तर के समर्थन में कारण दीजिए ।

(b) ऋणपत्रों के निर्गमन से कम्पनी द्वारा उठाए जाने वाले जोखिम के प्रभाव को समझाइए ।

(c) कम्पनी के पूँजी ढाँचे पर 'ऋण की लागत' तथा 'समता की लागत' के प्रभाव को समझाइए । *1+2+2=5*

अथवा

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

28. Alka is working in the Accounts Department of 'Modern Locks Ltd'. Her mother is not well and to attend to her she wanted to take leave for one week.

For this, she went to the Senior Accountant, Manoj and discussed her problem. At that time Manoj was simultaneously checking the Balance Sheet of the company. Since his mind was preoccupied in some work, he did not listen to Alka attentively and could not understand her problem.

Alka was quite disappointed with the behaviour of Manoj.

(a) Identify the type of communication barrier discussed above.

(b) Also explain any three barriers of the same type. *4*

SECTION D

29. Sun Industries Ltd. is a leading company in India which manufactures steel. Its plants are located in Jamshedpur and Bokaro.

Currently it produces about three million tonnes of saleable steel. As the demand for steel is growing, it is planning to expand the capacity of the existing steel plants. It is estimated that it will require ₹ 1,800 crore of fixed capital and ₹ 200 crore of working capital.

To raise the funds, the company is considering whether it should issue equity shares or 7% debentures of ₹ 2,000 crore. Presently the capital structure is comprising of equity only. The Finance Manager of the company suggested that since the stock markets are undergoing a bearish phase, it should issue debentures.

(a) Is it justified to raise funds by issuing debentures ? Give reason in support of your answer.

(b) Explain the impact of issue of debentures on the risk faced by the company.

(c) Explain the impact of 'cost of debt' and 'cost of equity' on the capital structure of the company. *1+2+2=5*

OR

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

पिछले बहुत-से वर्षों से नवम्बर महीने में दिल्ली तथा उत्तरी भारत के अन्य भागों में प्रदूषण स्तर में अचानक वृद्धि के कारण हवा शुद्ध करने के उपकरणों की माँग बढ़ गई है ।

इंद्रप्रस्थ टेक्नोलॉजीज़ लिमिटेड, जो हवा शुद्ध करने के उपकरणों का उत्पादन करती है, इस अवसर का लाभ उठाना चाहती है तथा कच्चे माल (स्टॉक) में अपना निवेश बढ़ाना चाहती है । यह आशा की जा रही है कि इस निर्णय से व्यवसाय की लाभप्रदता दर बढ़ जाएगी । इस कारण बहुत-से प्रतियोगियों ने हाल ही में इस उद्योग में प्रवेश किया है । विक्रय बढ़ाने के लिए कम्पनी ने आसान उधार शर्तों पर हवा शुद्ध करने वाले उपकरण बेचना आरम्भ कर दिया है । इससे कम्पनी के लाभ पर प्रभाव नहीं पड़ रहा है क्योंकि उत्पाद का उत्पादन चक्र छोटा है ।

ऐसे किन्हीं दो कारकों की पहचान कीजिए तथा उनका उल्लेख कीजिए जिन्हें 'इंद्रप्रस्थ टेक्नोलॉजीज़ लिमिटेड' अपनी कार्यशील पूँजी की आवश्यकता निर्धारण से पूर्व ध्यान में रखेगी । ऐसे तीन अन्य कारकों का भी उल्लेख कीजिए जिन्हें एक कम्पनी द्वारा कार्यशील पूँजी आवश्यकताओं का निर्धारण करते समय ध्यान में रखा जाना चाहिए । *5*

30. भर्ती के आन्तरिक स्रोतों की किन्हीं पाँच सीमाओं का उल्लेख कीजिए । *5*

अथवा

सम्प्रेषण की प्रभाविता को सुधारने के लिए संगठनों द्वारा अपनाए जा सकने वाले किन्हीं पाँच उपायों का उल्लेख कीजिए । *5*

31. समन्वय की किन्हीं पाँच विशेषताओं को समझाइए । *5*

अथवा

क्या प्रबंध एक पेशा है ? समझाइए । *5*

खण्ड ङ

32. इंफोमैड लिमिटेड एक बढ़ती हुई आई.टी. फर्म है जो तेज़ी से अपना बाज़ार अंश बढ़ा रही है । हाल ही में इसे 'भारत में काम करने वाले सर्वश्रेष्ठ संगठन – 2019' पुरस्कार से सम्मानित किया गया है तथा रोज़गार चाहने वालों में इसकी अत्यधिक माँग है ।

इस कम्पनी में शीर्ष प्रबंधन ने कर्मचारियों द्वारा पालन किए जाने वाले नियम तथा कार्यविधियों का स्पष्टता से निर्धारण किया है । प्रत्येक सदस्य द्वारा निभाई जाने वाली भूमिका में कोई अस्पष्टता नहीं है, क्योंकि कर्तव्यों का निर्धारण किया गया है ।

भोजन अवकाश पर संगठन के सभी कर्मचारी कैंटीन में एकत्रित होते हैं । इस समय के लिए प्रत्येक कर्मचारी बहुप्रतीक्षित रहते हैं क्योंकि यह उन्हें दूसरों के साथ अपनी भावनाओं को साझा करने का अवसर प्रदान करता है । इससे संगठन को सफलता मिलती है ।

(a) उपर्युक्त स्थिति में चर्चित संगठन के प्रकारों को पहचानिए एवं समझाइए ।

(b) उपर्युक्त (a) में पहचाने गए संगठन के उस प्रत्येक प्रकार के दो लाभों का उल्लेख कीजिए जिनकी चर्चा उपर्युक्त अनुच्छेद में नहीं की गई है । *6*

अथवा

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

From last many years, in the month of November, due to sudden rise in the pollution levels in Delhi and other parts of northern India, there has been an increase in the demand for air purifiers.

Inderprastha Technologies Ltd., a manufacturer of air purifiers wants to encash this opportunity and wants to raise its investment in stock. It is expected that this decision would increase the rate of profitability of the business. Due to this many competitors have recently entered in this industry. In order to increase the sales, the company has started selling air purifiers on liberal credit terms. It is not affecting the profits of the company since the production cycle of the product is short.

Identify and state any two factors that 'Inderprastha Technologies Ltd.' will keep in mind before deciding its working capital requirements. Also state three other factors which should be kept in mind while deciding the working capital requirements of a company. *5*

30. State any five limitations of internal sources of recruitment. *5*

OR

State any five measures that can be adopted by organisations to improve effectiveness of communication. *5*

31. Explain any five characteristics of coordination. *5*

OR

Is management a profession ? Explain. *5*

SECTION E

32. InfoMed Ltd. is a growing IT firm with rapidly increasing market share. It has recently been awarded 'The Best Organisation to Work in India – 2019' and is the most sought after by job-seekers.

In this company, rules and procedures to be followed by employees have been clearly laid down by the top management. There is no ambiguity in the role that each member has to play, as the duties are specified.

During lunch time, all employees of the organisation get together in the canteen. This time is much awaited by every employee as it allows them to share their feelings with others. This leads to the success of the organisation.

(a) Identify and explain the types of organisation being discussed in the above case.

(b) State two advantages of each type of the organisation identified in (a) above which have not been discussed in the above para. *6*

OR

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

'गुड लुक्स लिमिटेड' शृंगार-प्रसाधन सामग्री के निर्माता हैं । कम्पनी व्यवसाय में पूर्व-प्रतिष्ठित स्थिति का लाभ उठा रही थी तथा इसका आकार बढ़ गया था । अभी तक कम्पनी अच्छा व्यवसाय कर रही थी; परन्तु प्रतिस्पर्धियों के प्रवेश के पश्चात् 'गुड लुक्स लिमिटेड' का बाज़ार भाग कम हो गया है । इसका एक कारण यह है कि सभी निर्णय उच्च प्रबंधन द्वारा लिए जाते हैं । इसके कारण निर्णय लेने की सारी प्रक्रिया प्रबंध पदानुक्रम के शिखर पर केंद्रित हो गई है । बाज़ार भाग में तथा लाभ में कमी से चिंतित कम्पनी ने संगठन की निर्णय लेने की प्रक्रिया में सुधार के लिए सुझाव देने हेतु 'स्ट्रक्चर्स कंसल्टेंट्स इंडिया लिमिटेड' को सलाहकार के रूप में नियुक्त किया । सलाहकार ने सुझाव दिया कि निर्णय लेने के उत्तरदायित्वों को पदानुक्रम स्तरों में विभाजित कर देना चाहिए । उन्होंने सुझाव दिया कि यदि निर्णय लेने के अधिकार को न्यूनतम स्तर तक साझा किया जाएगा तथा परिणामस्वरूप इसे कार्य बिन्दु के निकट रखा जाएगा, तो यह तुरन्त निर्णय लेने में सहायक होगा तथा इससे कम्पनी को गतिशील संचालन स्थितियों को अपनाने में सहायता मिलेगी । उन्होंने कहा कि अधिकार फैलाव दर्शन प्रचार करता है कि व्यक्ति कुशल, योग्य तथा साधन-संपन्न हैं तथा वे अपने निर्णयों को प्रभावपूर्ण ढंग से लागू करने का उत्तरदायित्व संभाल सकते हैं ।

(a) उस अवधारणा की पहचान कीजिए तथा अर्थ दीजिए जिसको आधार मानकर 'स्ट्रक्चर्स कंसल्टेंट्स इंडिया लिमिटेड' ने 'गुड लुक्स लिमिटेड' को अपने सुझाव दिए ।

(b) उपर्युक्त (a) में पहचानी गई अवधारणा के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं को समझाइए । *6*

33. नियोजन एवं नियन्त्रण के सम्बन्ध को समझाइए । *6*

अथवा

'प्रारम्भिक जाँच' तथा 'चयन परीक्षाओं' के बाद चयन प्रक्रिया में सन्निहित चरणों को समझाइए । *6*

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

'Good Looks Ltd.' are the manufacturers of cosmetics. The company enjoyed a pre-eminent position in the business and has grown in size. Till recently the company had been doing good business; but after the entry of competitors the market share of 'Good Looks Ltd.' has declined. One of the reasons for this was that all decisions were taken by the higher management. This has resulted in the concentration of all decision-making process at the apex of the management hierarchy. Worried about the decline in market share and profit, the company appointed 'Structures Consultants India Ltd.' as a consultant to suggest improvements in the organisation's decision-making process. The consultant suggested that the decision-making responsibilities may be divided among hierarchical levels. They said that if decision-making authority will be shared with the lowest levels and is consequently placed near the point of action, it will help in quick decision-making and this will help the company in adapting itself to the dynamic operating conditions. They stated that the philosophy of dispersal of authority propagates the belief that people are competent, capable and resourceful and can assume the responsibility of effective implementation of their decisions.

(a) Identify and give the meaning of the concept based on which 'Structures Consultants India Ltd.' gave their recommendations to 'Good Looks Ltd.'.

(b) Explain any four points of importance of the concept identified in (a) above. *6*

33. Explain the relationship of planning and controlling. *6*

OR

Explain the steps involved in the process of selection after 'preliminary screening' and 'selection tests'. *6*

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

34. अर्नव का वस्त्रों का व्यवसाय था । सभी मौसमों में पहनी जाने वाली जैकेटों में उसकी विशेषज्ञता थी । यद्यपि जैकेट सस्ते मूल्यों पर उपलब्ध थे, फिर भी व्यवसाय ठीक प्रकार से नहीं चल रहा था ।

उनके बड़े बेटे अमन ने सुझाव दिया कि उन्हें आक्रामक विक्रय एवं प्रवर्तन प्रयासों को अपनाना चाहिए ताकि ग्राहक वस्तुओं का क्रय करें । उसका मानना था कि ग्राहक केवल तभी क्रय करते हैं जब वे उसके लिए पर्याप्त अभिप्रेरित एवं आश्वस्त होते हैं । उनके दूसरे बेटे आदित्य का मानना था कि उपलब्धता, कम मूल्य एवं आक्रामक विक्रय तकनीकों से विक्रय में बढ़ोतरी को सुनिश्चित नहीं किया जा सकता । उसने यह महसूस किया कि ग्राहक उन वस्तुओं को ढूँढ़ते हैं जो गुणवत्ता में श्रेष्ठतर होते हैं तथा वे उनके लिए उच्च मूल्य का भुगतान करने के लिए भी ज़्यादा विचार नहीं करते । अतः उसने एक पृथक् उत्पादन इकाई में उच्च गुणवत्ता के जैकेटों का उत्पादन करने का निर्णय लिया । उसने इसके लिए शोरूम के प्रथम तल पर एक अलग विक्रय केन्द्र भी खोला । बहुत जल्द ही व्यवसाय पनपने लगा ।

अर्नव, अमन तथा आदित्य के विपणन प्रयासों को निर्देशित करने वाली विपणन अवधारणाओं (दर्शनों) को पहचानिए तथा समझाइए । *6*

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

Downloaded From : http://cbseportal.com/

34. Arnav had a garments business specialising in jackets for all seasons. Though the jackets were available at an affordable price, the business was not doing well.

Aman, his eldest son, suggested that they should undertake aggressive selling and promotional efforts to make customers buy the products. He believed that customers buy only when they are adequately convinced and motivated for the same. Aditya, his second son, believed that availability, low price and aggressive selling techniques cannot ensure increased sales. He felt that customers looked for products which were superior in quality and do not mind paying a high price for it. So, he decided to manufacture good quality jackets at a separate production unit. He also opened a separate outlet on the first floor of the showroom for the same. Very soon, the business started flourishing.

Identify and explain the marketing philosophies guiding the marketing efforts of Arnav, Aman and Aditya. *6*

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