Series SOS

Code No. **66/1**
कोड नं.

Roll No. | | | | | | | |
रोल नं.

Candidates must write the Code on the title page of the answer-book.
परीक्षार्थी कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।

- Please check that this question paper contains **7** printed pages.
- Code number given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.
- Please check that this question paper contains **30** questions.
- **Please write down the Serial Number of the question before attempting it.**
- 15 minutes time has been allotted to read this question paper. The question paper will be distributed at 10.15 a.m. From 10.15 a.m. to 10.30 a.m., the students will read the question paper only and will not write any answer on the answer script during this period.
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **7** हैं ।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **30** प्रश्न हैं ।
- **कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।**
- इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है । प्रश्न-पत्र का वितरण पूर्वाह्न में 10.15 बजे किया जाएगा । 10.15 बजे से 10.30 बजे तक छात्र केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे ।

BUSINESS STUDIES
व्यावसायिक अध्ययन

Time allowed : 3 hours — *Maximum Marks : 100*

निर्धारित समय : 3 घण्टे — *अधिकतम अंक : 100*

General Instructions :

(i) *Answers to questions carrying **1** mark may be from **one word** to **one sentence**.*

(ii) *Answers to questions carrying **3** marks may be from **50 – 75** words.*

(iii) *Answers to questions carrying **4 – 5** marks may be about **150** words.*

(iv) *Answers to questions carrying **6** marks may be about **200** words.*

(v) *Attempt all parts of a question together.*

सामान्य निर्देश :

(i) ***1*** *अंक वाले प्रश्नों के उत्तर **एक शब्द** से **एक वाक्य** तक हों ।*

(ii) ***3*** *अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर **50 – 75** शब्दों के हों ।*

(iii) ***4 – 5*** *अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर लगभग **150** शब्दों के हों ।*

(iv) ***6*** *अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर लगभग **200** शब्दों के हों ।*

(v) *एक प्रश्न के सभी भाग साथ-साथ ही हल कीजिए ।*

1. Your grandfather has retired from an organisation in which he is responsible for implementing the plans developed by the top management. At which level of management was he working ? State one more function performed at this level. *1*

आपके दादाजी एक संगठन से सेवानिवृत्त हुए हैं जहाँ वे उच्च प्रबंध द्वारा विकसित योजनाओं के क्रियान्वयन के लिए उत्तरदायी थे । वे प्रबन्ध के किस स्तर पर कार्यरत थे ? इस स्तर पर निष्पादित किए जाने वाले किसी एक अन्य कार्य का उल्लेख कीजिए ।

2. List any two social objectives of Management. *1*

प्रबन्ध के किन्हीं दो सामाजिक उद्देश्यों की सूची बनाइए ।

3. State any one reason why 'Principles of Management' are important. *1*

'प्रबन्ध के सिद्धान्त' क्यों महत्त्वपूर्ण होते हैं, किसी एक कारण का उल्लेख कीजिए ।

4. Give the meaning of 'Mental Revolution' as suggested by F.W. Taylor. *1*

एफ.डब्ल्यू. टेलर द्वारा प्रतिपादित 'मानसिक क्रान्ति' का अर्थ बताइए ।

5. "The understanding of Business Environment enables the firm to identify opportunities." What is meant by 'opportunities' here ? *1*

"व्यावसायिक वातावरण की समझ एक फर्म को अवसरों की पहचान योग्य बनाती है ।" यहाँ 'अवसरों' से क्या अभिप्राय है ?

6. Business Environment includes both 'specific and general forces'. List any four general forces. *1*

व्यावसायिक वातावरण में 'विशिष्ट एवं साधारण दोनों शक्तियाँ' सम्मिलित होती हैं । किन्हीं चार साधारण शक्तियों की सूची बनाइए ।

7. Explain in one sentence how direction is an executive function of Management. *1*

एक वाक्य में समझाइए कि निर्देशन प्रबन्ध का एक कार्यकारी कार्य क्यों कहलाता है ।

8. Why is it said that "controlling is looking back" ? *1*

यह क्यों कहा जाता है कि "नियन्त्रण पीछे देखना है" ?

9. What should be the 'focus point' for a manager while controlling, as controlling at each and every step is not possible ? *1*

नियन्त्रण करते समय एक प्रबन्धक के लिए 'केन्द्र-बिन्दु' क्या होना चाहिए क्योंकि प्रत्येक कदम पर नियन्त्रण संभव नहीं है ?

10. Define Financial Management. *1*

वित्तीय प्रबन्ध को परिभाषित कीजिए ।

11. Explain 'Increasing competition' and 'More demanding customers' as impact of Government policy changes on Business and Industry. *3*

'प्रतियोगिता में वृद्धि' तथा 'अधिक अपेक्षा रखने वाले ग्राहक' को व्यवसाय एवं उद्योग पर सरकारी नीति में परिवर्तन के प्रभाव के रूप में समझाइए ।

12. Differentiate between 'Objective' and 'Strategy' as types of plans. *3*

योजनाओं के प्रकार के रूप में 'उद्देश्य' तथा 'युक्ति/रणनीति' में अन्तर्भेद कीजिए ।

13. "External sources of recruitment are considered better than internal sources." Give any three reasons in support of this statement. *3*

"भर्ती के बाह्य स्रोतों को आन्तरिक स्रोतों की अपेक्षाकृत अधिक अच्छा समझा जाता है ।" इस कथन के समर्थन में कोई तीन कारण दीजिए ।

14. Explain any three qualities of a good leader. 3

एक अच्छे नेता की किन्हीं तीन विशेषताओं की व्याख्या कीजिए ।

15. Explain the role of marketing in a firm. 3

एक फर्म में विपणन की भूमिका की व्याख्या कीजिए ।

16. "Planning is an important function of Management." State any four reasons. 4

"नियोजन प्रबन्ध का एक महत्त्वपूर्ण कार्य है ।" किन्हीं चार कारणों का उल्लेख कीजिए ।

17. "Organisation is the harmonious adjustment of specialised parts for the accomplishment of some common purpose or purposes." In the light of this statement explain any four points of importance of organising. 4

"किसी सामान्य उद्देश्य या उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए विशेष अंगों का मैत्रीपूर्ण संयोजन ही संगठन कहलाता है ।" इस कथन के सन्दर्भ में संगठन प्रक्रिया के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं को समझाकर लिखिए ।

18. "There is a close and reciprocal relationship between planning and controlling." Explain the statement. 4

"नियोजन एवं नियंत्रण में घनिष्ठ तथा अनुवर्ती सम्बन्ध है ।" इस कथन की व्याख्या कीजिए ।

19. What is meant by 'Primary Market' ? Explain any two methods of floating new issues in the Primary Market. 4

'प्राथमिक बाज़ार' से क्या अभिप्राय है ? प्राथमिक बाज़ार में नए निर्गमन के प्रवर्तन की किन्हीं दो विधियों को समझाइए ।

20. "Financial market plays an important role in the allocation of scarce resources in an economy by performing many important functions." Explain any four such functions. 4

"वित्तीय बाज़ार एक अर्थव्यवस्था में दुर्लभ संसाधनों के विनियोजन में बहुत से महत्त्वपूर्ण कार्य निष्पादित कर महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाता है ।" ऐसे किन्हीं चार कार्यों की व्याख्या कीजिए ।

21. "Management is a profession like medical or legal profession." Do you agree with this statement ? Give any five reasons in support of your answer. 5

"प्रबन्ध चिकित्सा अथवा कानूनी पेशे की भाँति एक पेशा है ।" क्या आप इस कथन से सहमत हैं ? अपने उत्तर के समर्थन में कोई पाँच कारण दीजिए ।

22. Explain Fayol's principles of 'equity' and 'order' with examples. 5

फेयोल के 'समता' एवं 'व्यवस्था' के सिद्धान्तों को उदाहरणों सहित समझाइए ।

23. Explain in brief the various steps involved in the process of staffing. 5

नियुक्तिकरण प्रक्रिया के विभिन्न चरणों को संक्षेप में समझाइए ।

24. "Determining the overall cost of capital and the financial risk of the enterprise depends upon various factors." Explain any five such factors. 5

"एक उद्यम की कुल पूँजी लागत एवं वित्तीय जोखिम का निर्धारण बहुत से घटकों पर निर्भर करता है ।" ऐसे किन्हीं पाँच घटकों को समझाइए ।

25. What is Packaging ? State any four functions of Packaging. 5

पैकेजिंग क्या है ? पैकेजिंग के किन्हीं चार कार्यों का उल्लेख कीजिए ।

26. What is meant by 'Divisional Structure' of an organisation ? For which type of business enterprises is this structure most suitable ? State any four advantages of this form of organisational structure. 6

OR

What is meant by 'Informal organisation' ? State any three advantages and any two disadvantages of this form of organisation. 6

एक संगठन के 'प्रभागीय ढाँचे' से क्या अभिप्राय है ? किस प्रकार के व्यावसायिक उद्यमों के लिए यह ढाँचा सबसे अधिक उपयुक्त है ? संगठनात्मक ढाँचे के इस स्वरूप के किन्हीं चार लाभों का उल्लेख कीजिए ।

अथवा

'अनौपचारिक संगठन' से क्या अभिप्राय है ? संगठन के इस स्वरूप के किन्हीं तीन लाभों तथा किन्हीं दो दोषों का उल्लेख कीजिए ।

27. Explain any four non-financial incentives. 6

OR

Explain any four psychological barriers of communication. 6

किन्हीं चार अमौद्रिक अभिप्रेरकों का वर्णन कीजिए ।

अथवा

सम्प्रेषण की किन्हीं चार मनोवैज्ञानिक बाधाओं का वर्णन कीजिए ।

28. "Sound Financial Planning is essential for the success of any business enterprise." Explain this statement by giving any six reasons.

OR

You are a Finance Manager of a newly established company. The Directors have asked you to determine the amount of Fixed Capital requirement for the company. Explain any four factors that you will consider while determining the Fixed Capital requirement for the company.

"किसी व्यावसायिक उद्यम की सफलता के लिए सुदृढ़ वित्तीय नियोजन का होना आवश्यक है ।" कोई छः कारण देते हुए इस कथन को समझाइए ।

अथवा

आप एक नव निर्मित कम्पनी के वित्तीय प्रबन्धक हैं । कम्पनी के संचालकों ने आपसे कम्पनी के लिए स्थायी पूँजी की राशि की आवश्यकताओं के निर्धारण के लिए आग्रह किया है । आप कम्पनी के लिए स्थायी पूँजी की आवश्यकताओं का निर्धारण करते समय जिन घटकों को ध्यान में रखेंगे उनमें से किन्हीं चार की व्याख्या कीजिए ।

29. Name the element of marketing-mix in which a set of firms and individuals creates possession, place and time utility and helps in market offering. Also explain any five important functions performed by this element.

OR

Identify and explain the promotional tool of marketing-mix which plays a persuasive, service and informative role and thereby links a business firm to its customers. Also explain by giving any four reasons how this tool helps in increasing the sales of businessmen.

विपणन-मिश्र के उस घटक का नाम बताइए जिसमें फर्म एवं व्यक्तियों का एक वर्ग अधिकार उपयोगिता, स्थान उपयोगिता तथा समय उपयोगिता का निर्माण कर बाज़ार में वस्तुओं के प्रस्तुतीकरण को सुगम बनाता है । इस घटक द्वारा सम्पन्न किए जाने वाले किन्हीं पाँच महत्त्वपूर्ण कार्यों को भी समझाइए ।

अथवा

विपणन-मिश्र की उस प्रवर्तन तकनीक को पहचान कर समझाइए जो एक व्यावसायिक फर्म को ग्राहकों से जोड़ने के लिए एक प्रेरित करने वाली, सेवा प्रदान करने वाली तथा सूचना प्रदान करने वाली भूमिका निभाती है । कोई चार कारण देते हुए यह भी समझाइए कि यह तकनीक व्यवसायियों की बिक्री को बढ़ाने में किस प्रकार सहायता करती है ।

30. Reena purchased one litre of pure Deshi Ghee from a shopkeeper. After using it she had a doubt that it is adulterated. She sent it for a laboratory test which confirmed that the Ghee is adulterated. State any six reliefs available to Reena, if she complains and the Consumer Court is satisfied about the genuineness of the complaint. *6*

OR

Prakhar purchased an ISI mark electric iron from 'Bharat Electricals'. While using he found that it was not working properly. He approached the seller and complains for the same. The seller satisfies Prakhar by saying that he will ask the manufacturer to replace this iron. The manufacturer refused to replace and 'Bharat Electricals' decided to file a complaint in the Consumer Court.

Can 'Bharat Electricals' do this ? Why ? Also explain 'who is a consumer' as per Consumer Protection Act, 1986. *6*

रीना ने एक दुकानदार से एक लिटर शुद्ध देशी घी खरीदा । इसका उपयोग करने के बाद उसे संदेह हुआ कि घी मिलावटी है । उसने उसे एक प्रयोगशाला में परीक्षण के लिए भेजा और यह निश्चित हो गया कि घी मिलावटी है । रीना यदि शिकायत करती है और उपभोक्ता अदालत शिकायत की यथार्थता से संतुष्ट है, तो रीना को उपलब्ध किन्हीं छः रियायतों (राहतों) का उल्लेख कीजिए ।

अथवा

प्रखर ने 'भारत इलैक्ट्रिकल्स' से एक ISI मार्क बिजली की प्रैस खरीदी । उसका प्रयोग करते समय उसने पाया कि वह ठीक प्रकार से काम नहीं कर रही । उसने विक्रेता से सम्पर्क किया और इस बारे में शिकायत की । विक्रेता ने प्रखर को यह कहकर संतुष्ट कर दिया कि वह निर्माता से इस प्रैस को बदलने के लिए कहेगा । निर्माता ने उसे बदलने से मना कर दिया और 'भारत इलैक्ट्रिकल्स' ने उपभोक्ता अदालत में शिकायत करने का निर्णय लिया ।

क्या 'भारत इलैक्ट्रिकल्स' ऐसा कर सकती है ? क्यों ? यह भी समझाइए कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अन्तर्गत 'उपभोक्ता कौन होता है' ।

30. Reena purchased one litre of pure Deshi Ghee from a shopkeeper. After using it she had a doubt that it is adulterated. She sent it for a laboratory test which confirmed that the Ghee is adulterated. State any six reliefs available to Reena, if she complains and the Consumer Court is satisfied about the genuineness of the complaint. 6

OR

Prakhar purchased an ISI mark electric iron from 'Bharat Electricals'. While using he found that it was not working properly. He approached the seller and complains for the same. The seller satisfies Prakhar by saying that he will ask the manufacturer to replace this iron. The manufacturer refused to replace and 'Bharat Electricals' decided to file a complaint in the Consumer Court.

Can 'Bharat Electricals' do this ? Why ? Also explain 'who is a consumer' as per Consumer Protection Act, 1986. 6

रीना ने एक दुकानदार से एक लिटर शुद्ध देशी घी खरीदा । इसका उपयोग करने के बाद उसे संदेह हुआ कि घी मिलावटी है । उसने उसे एक प्रयोगशाला में परीक्षण के लिए भेजा और यह निश्चित हो गया कि घी मिलावटी है । रीना यदि शिकायत करती है और उपभोक्ता अदालत शिकायत की यथार्थता से संतुष्ट है, तो रीना को उपलब्ध किन्हीं छः रियायतों (राहतों) का उल्लेख कीजिए ।

अथवा

प्रखर ने 'भारत. इलैक्ट्रिकल्स' से एक ISI मार्क बिजली की प्रैस खरीदी । उसका प्रयोग करते समय उसने पाया कि वह ठीक प्रकार से काम नहीं कर रही । उसने विक्रेता से सम्पर्क किया और इस बारे में शिकायत की । विक्रेता ने प्रखर को यह कहकर संतुष्ट कर दिया कि वह निर्माता से इस प्रैस को बदलने के लिए कहेगा । निर्माता ने उसे बदलने से मना कर दिया और 'भारत इलैक्ट्रिकल्स' ने उपभोक्ता अदालत में शिकायत करने का निर्णय लिया ।

क्या 'भारत इलैक्ट्रिकल्स' ऐसा कर सकती है ? क्यों ? यह भी समझाइए कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अन्तर्गत 'उपभोक्ता कौन होता है' ।