Series : SOS/1

Code No. कोड नं. 66/1/1

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 student 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 जायेगा । 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 as the Director of a manufacturing company. At which level of management was he working ? Different type of functions are performed at this level. State any one function. **1**

आपके दादाजी एक निर्माणी कम्पनी के संचालक के पद से सेवानिवृत्त हुए हैं । वे प्रबन्ध के किस स्तर पर कार्यरत थे ? प्रबन्ध के इस स्तर पर विभिन्न प्रकार के कार्यों का निष्पादन किया जाता है । कोई एक कार्य बताइए ।

2. What is meant by management ? **1**

प्रबन्ध का क्या अर्थ है ?

3. What is meant by principles of management ? **1**

प्रबन्ध के सिद्धान्तों का क्या अर्थ है ?

4. State any one principle of scientific management. **1**

वैज्ञानिक प्रबन्ध के किसी एक सिद्धान्त का उल्लेख कीजिए ।

5. "The understanding of business environment helps the managers to identify 'threats'." What is meant by 'threats' here ? **1**

"व्यावसायिक पर्यावरण की समझ प्रबन्धकों को 'खतरों' की पहचान में मदद करती है ।" यहाँ 'खतरों' से क्या अभिप्राय है ?

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

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

7. Explain in one sentence how direction initiates action in management. **1**

एक वाक्य में समझाइए कि निर्देशन प्रबन्ध में गतिशीलता किस प्रकार लाता है ।

8. Why it is said that "controlling is a continuous activity" ? **1**

यह क्यों कहा जाता है कि "नियन्त्रण एक निरन्तर चलनेवाली क्रिया है" ?

9. What is important while analyzing deviations in controlling ? **1**

नियन्त्रण में विचलनों का विश्लेषण करते समय क्या महत्त्वपूर्ण होता है ?

10. Define Financial Management. **1**

वित्तीय प्रबन्ध को परिभाषित कीजिए ।

11. Explain any two impacts of Government policy changes on Business and Industry. **3**

व्यवसाय एवं उद्योग पर सरकारी नीति में परिवर्तन के किन्हीं दो प्रभावों को समझाइए ।

12. Differentiate between 'Policy' and 'Rule' as types of Plans. **3**

योजनाओं के प्रकार के रूप में 'नीति' एवं 'नियम' में अन्तर्भेद कीजिए ।

13. Why is staffing considered an important function of management in all types of organisations ? State any three reasons. **3**

सभी प्रकार के संगठनों में नियुक्तिकरण को प्रबन्ध का एक महत्त्वपूर्ण कार्य क्यों माना जाता है ? किन्हीं तीन कारणों का उल्लेख कीजिए ।

14. Explain the concept of 'Motivation' and 'Leadership'. **3**

'अभिप्रेरण' एवं 'नेतृत्व' की अवधारणा को समझाइए ।

15. Explain any two functions of 'marketing'. **3**

विपणन के किन्हीं दो कार्यों को समझाइये ।

16. State any four features of planning. **4**

नियोजन के किन्हीं चार लक्षणों का उल्लेख कीजिए ।

17. "If we delegate the authority, we multiply it by two, if we decentralize it, we multiply it by many." In the light of this statement explain any four points of importance of decentralization. **4**

"यदि हम अधिकार सौंपते हैं, तो हम इसे दो से गुणा करते हैं । यदि हम विकेन्द्रीकरण करते हैं, तो इसे अनगिनत से गुणा करते हैं ।" इस कथन के सन्दर्भ में विकेन्द्रीकरण के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं को समझाइये ।

18. What is meant by 'Budgetary Control' as a technique of controlling ? State any three advantages of it. **4**

नियन्त्रण की तकनीक के रूप में 'बजटीय नियन्त्रण' से क्या अभिप्राय है ? इसके किन्हीं तीन लाभों का उल्लेख कीजिए ।

19. What is meant by 'Money Market' ? Explain any two instruments used in Money Market. **4**

'मुद्रा बाज़ार' से क्या अभिप्राय है ? मुद्रा बाज़ार में प्रयुक्त किन्हीं दो प्रपत्रों को समझाइए ।

20. 'In to-day's commercial world, the Stock-Exchange performs many vital functions which leads the investors towards positive environment.' Explain how by giving any four reasons. **4**

'आज के व्यापारिक जगत में शेयर बाज़ार (स्टॉक एक्सचेंज) अनेक महत्त्वपूर्ण कार्य करता है, जो निवेशकों को एक सकारात्मक वातावरण की ओर ले जाते हैं ।' कोई चार कारण देकर समझाइए कैसे ।

21. "Management is regarded as an Art by some, as Science or as an inexact Science by others. The truth seems to be somewhere in between." In the light of this statement explain the true nature of management. **5**

"कुछ व्यक्तियों के दृष्टिकोण में प्रबन्ध एक कला है, जबकि दूसरों के दृष्टिकोण में प्रबन्ध विज्ञान या अयथार्थ विज्ञान है । लेकिन यथार्थ इन दोनों के मध्य दृष्टिगोचर होता है ।" इस कथन के सन्दर्भ में प्रबन्ध की यथार्थ प्रकृति की व्याख्या कीजिए ।

22. Explain any **two** techniques of Taylor's Scientific Management. **5**

टेलर के वैज्ञानिक प्रबन्ध की किन्हीं दो तकनीकों को समझाइये ।

23. "Internal sources of recruitment are better than external sources of recruitment." Explain any five reasons in support of this statement. **5**

"भर्ती के आन्तरिक स्रोत, बाह्य स्रोतों की अपेक्षाकृत अधिक अच्छे होते हैं ।" इस कथन के समर्थन में कोई पाँच कारण समझाइए ।

24. 'Determining the relative proportion of various types of funds depends upon various factors.' Explain any five such factors. **5**

'विभिन्न प्रकार के कोषों के सापेक्षिक अनुपात का निर्धारण बहुत से घटकों पर निर्भर करता है ।' ऐसे किन्हीं पाँच घटकों को समझाइए ।

25. What is meant by 'Brand Name' ? State any four characteristics of a good 'Brand Name'. **5**

'ब्राँड नाम' का क्या अर्थ होता है ? एक अच्छे ब्राँड नाम की किन्हीं चार विशेषताओं का उल्लेख कीजिए ।

26. What is meant by 'Functional Structure' of an organisation ? State any five advantages of this form of organizational structure. **6**

OR

What is meant by 'Formal Organisation' ? State any five advantages of this form of organisation.

एक संगठन के 'कार्यात्मक ढाँचे' से क्या अभिप्राय है ? संगठनात्मक ढाँचे के इस स्वरूप के किन्हीं पाँच लाभों का उल्लेख कीजिए ।

अथवा

'औपचारिक संगठन' से क्या अभिप्राय है ? संगठन के इस स्वरूप के किन्हीं पाँच लाभों का उल्लेख कीजिए ।

27. Explain any four semantic barriers of communication. **6**

OR

Explain the role of supervision as an element of directing function of management.

सम्प्रेषण की किन्हीं चार भाषा सम्बन्धी बाधाओं का वर्णन कीजिए ।

अथवा

प्रबन्ध के निर्देशन कार्य के एक तत्त्व के रूप में पर्यवेक्षण की भूमिका का वर्णन कीजिए ।

28. "Sound Financial Planning is essential for the success of any business enterprise." Explain this statement by giving any six reasons. 6

OR

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

'प्रत्येक व्यावसायिक इकाई 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 कार्यशील पूँजी की राशि की आवश्यकताओं के निर्धारण के लिए आग्रह किया है । आप कम्पनी के लिए कार्यशील 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. 6

OR

Identify and explain the promotional tool of Marketing-mix which plays a persuasive, service and informative role and thereby link 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 complaints 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 complained 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.

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 इलेक्ट्रिकल्स' 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 उत्पादक से इस प्रैस को बदलने के लिए कहेगा । उत्पादक ने उसे बदलने से मना कर दिया और 'भारत इलेक्ट्रिकल्स' ने उपभोक्ता-अदालत में शिकायत करने का निर्णय लिया ।

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