Series &RQPS/S **SET~1**

प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code **66/S/1**

रोल नं.
Roll No.

परीक्षार्थी प्रश्न-पत्र कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।
Candidates must write the Q.P. 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 ।
Please check that this question paper contains **23** printed pages.

(ii) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **34** प्रश्न हैं ।
Please check that this question paper contains **34** questions.

(iii) प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।
Q.P. Code given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.

(iv) **कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।**
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 ।
15 minute time has been allotted to read this question paper. The question paper will be distributed at 10.15 a.m. From 10.15 a.m. to 10.30 a.m., the students will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

व्यावसायिक अध्ययन
BUSINESS STUDIES

निर्धारित समय : 3 घण्टे *अधिकतम अंक : 80*

Time allowed : 3 hours *Maximum Marks : 80*

सामान्य निर्देश :

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

(i) इस प्रश्न-पत्र में **34** प्रश्न हैं। **सभी** प्रश्न **अनिवार्य** हैं।

(ii) प्रत्येक प्रश्न के अंक उनके सामने अंकित हैं।

(iii) उत्तर संक्षिप्त तथा बिंदुवार होने चाहिए।

(iv) **3** अंकों के प्रश्नों के उत्तर 50 से 75 शब्दों में लिखे जाने चाहिए।

(v) **4** अंकों के प्रश्नों के उत्तर लगभग 150 शब्दों में लिखे जाने चाहिए।

(vi) **6** अंकों के प्रश्नों के उत्तर लगभग 200 शब्दों में लिखे जाने चाहिए।

(vii) प्रत्येक प्रश्न के सभी भागों के उत्तर एक साथ लिखे जाने चाहिए।

*प्रश्न संख्या **1** से **20** तक बहुविकल्पीय प्रश्न (MCQ) हैं, जिनमें प्रत्येक **1** अंक का है।* *20×1=20*

1. नीचे दिए गए चित्र में पैकेजिंग का/के स्तर है/हैं :

(A) केवल प्राथमिक स्तर

(B) प्राथमिक एवं द्वितीयक स्तर

(C) प्राथमिक, द्वितीयक एवं परिवहन पैकेजिंग स्तर

(D) प्राथमिक तथा परिवहन पैकेजिंग स्तर

General Instructions :

Read the following instructions very carefully and strictly follow them :

(i) *This question paper contains **34** questions. **All** questions are **compulsory**.*

(ii) *Marks are indicated against each question.*

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

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

(v) *Answers to questions carrying **4** marks may be in about 150 words.*

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

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

*Questions no. **1** to **20** are Multiple Choice Questions (MCQs), carrying **1** mark each. 20×1=20*

1. The level(s) of packaging shown in the picture given below is/are :

(A) Primary level only

(B) Primary and secondary levels

(C) Primary, secondary and transportation packaging levels

(D) Primary and transportation packaging levels

2. अपर्णा एवं प्रियंका एक कम्पनी 'श्रेया इंडस्ट्रीज़' में कार्यरत हैं, जो महिलाओं के लिए बने-बनाए वस्त्रों का व्यापार करती है। प्रत्येक को 5 दिनों के अंदर ₹ 1,000 प्रति पोशाक की लागत से 10 पोशाकों के निर्माण का दायित्व सौंपा गया। अपर्णा 5 दिनों के अंदर ₹ 1,100 प्रति पोशाक की लागत पर 10 पोशाकों का निर्माण कर सकी, जबकि प्रियंका ₹ 900 प्रति पोशाक की लागत पर 5 दिनों के अंदर केवल 8 पोशाकों का निर्माण कर सकी।

उपर्युक्त के संबंध में निम्नलिखित में से कौन-सा कथन सही है ?

(A) अपर्णा कुशल है लेकिन प्रियंका प्रभावपूर्ण है।

(B) अपर्णा प्रभावपूर्ण है लेकिन प्रियंका कुशल है।

(C) अपर्णा तथा प्रियंका दोनों प्रभावपूर्ण हैं।

(D) अपर्णा तथा प्रियंका दोनों कुशल हैं।

3. निम्नलिखित में से कौन-सा विकल्प प्रबंधन के 'संगठन' कार्य की प्रक्रिया में चरणों के सही अनुक्रम को दर्शाता है ?

(A) विभागीकरण → कार्य की पहचान तथा विभाजन → वृतांत (रिपोर्टिंग) सम्बन्ध स्थापन → कर्तव्यों का निर्धारण

(B) विभागीकरण → कार्य की पहचान तथा विभाजन → कर्तव्यों का निर्धारण → वृतांत (रिपोर्टिंग) सम्बन्ध स्थापन

(C) कार्य की पहचान तथा विभाजन → वृतांत (रिपोर्टिंग) सम्बन्ध स्थापन → कर्तव्यों का निर्धारण → विभागीकरण

(D) कार्य की पहचान तथा विभाजन → विभागीकरण → कर्तव्यों का निर्धारण → वृतांत (रिपोर्टिंग) सम्बन्ध स्थापन

4. निम्नलिखित में से कौन-सा मध्य-स्तरीय प्रबंध का कार्य ***नहीं*** है ?

(A) उच्च प्रबंधकों द्वारा बनाई गई नीतियों की व्याख्या करना

(B) अपने विभाग के लिए आवश्यक कर्मचारियों को सुनिश्चित करना

(C) विभिन्न विभागों की गतिविधियों में समन्वय/सामंजस्य स्थापित करना

(D) अपने विभागों के कर्मचारियों को आवश्यक कार्य एवं उत्तरदायित्व सौंपना

5. 'यदि प्रत्येक वस्तु के लिए एक निश्चित स्थान है और वह उस स्थान पर उपलब्ध है, तो व्यवसाय/कारखाने की क्रियाओं में कोई व्यवधान उत्पन्न नहीं होगा।'

उपर्युक्त कथन द्वारा प्रकाशित प्रबंध का सिद्धान्त है :

(A) अनुशासन

(B) व्यवस्था

(C) निर्देश की एकता

(D) सहयोग की भावना

2. Aparna and Priyanka are working in 'Shreya Industries', a company dealing in readymade garments for women. Each of them was assigned the responsibility of producing 10 dresses each within 5 days at a cost of ₹ 1,000 per dress. Aparna was able to produce 10 dresses at a cost of ₹ 1,100 per dress within 5 days, whereas Priyanka was able to produce only 8 dresses at a cost of ₹ 900 per dress in 5 days.

Which of the following statements is correct with respect to the above ?

(A) Aparna is efficient but Priyanka is effective.

(B) Aparna is effective but Priyanka is efficient.

(C) Both Aparna and Priyanka are effective.

(D) Both Aparna and Priyanka are efficient.

3. Which of the following options denotes the correct sequence of steps in the process of 'Organizing' function of management ?

(A) Departmentalisation → Identification and division of work → Establishing authority and reporting relationships → Assignment of duties

(B) Departmentalisation → Identification and division of work → Assignment of duties → Establishing authority and reporting relationships

(C) Identification and division of work → Establishing authority and reporting relationships → Assignment of duties → Departmentalisation

(D) Identification and division of work → Departmentalisation → Assignment of duties → Establishing authority and reporting relationships

4. Which of the following is ***not*** a function of middle level management ?

(A) To interpret the policies framed by the top management

(B) To ensure that their department has the necessary personnel

(C) To coordinate the activities of different departments

(D) To assign necessary duties and responsibilities to the personnel in their departments

5. 'If there is a fixed place for everything and it is present there, then there will be no hindrance in the activities of business/factory.'

The principle of management that is highlighted in the above statement is :

(A) Discipline (B) Order

(C) Unity of direction (D) Esprit de corps

6. *कथन I :* उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अनुसार, जिला कमीशन के पास उन शिकायतों पर विचार करने का अधिकार-क्षेत्र है जहाँ प्रतिफल के रूप में भुगतान की गई वस्तुओं या सेवाओं का मूल्य ₹ 10 करोड़ से अधिक नहीं होता।

कथन II : यदि कोई भी पक्ष जिला कमीशन के आदेश से संतुष्ट नहीं है, तो वह इस आदेश के विरुद्ध आदेश की तिथि से पैंतालीस दिनों के भीतर साक्ष्य अथवा कानून के आधार पर राज्य कमीशन के समक्ष अपील कर सकता है।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

(A) कथन I सत्य है तथा कथन II असत्य है।

(B) कथन II सत्य है तथा कथन I असत्य है।

(C) दोनों कथन सत्य हैं।

(D) दोनों कथन असत्य हैं।

7. 'वी.के. पब्लिक स्कूल' में कक्षा XII के लिए एक अंग्रेजी अध्यापक का स्थान रिक्त है। आवेदनों की प्राथमिक जाँच के बाद 10 अभ्यार्थियों को सूचीबद्ध किया गया। अब विद्यालय प्रबंधन ने अभ्यार्थियों से कक्षा XII के पाठ्यक्रम से सम्बन्धित एक निदर्शन पाठ देने के लिए कहा। इन निदर्शन पाठों का उद्देश्य अभ्यार्थियों के विद्यमान अध्यापन कौशल तथा पेशे की कुशलता को मापना था।

उपर्युक्त स्थिति में 'वी.के. पब्लिक स्कूल' द्वारा उपयोग में लाई गई चयन परीक्षा के प्रकार को पहचानिए :

(A) कौशल परीक्षा

(B) बुद्धि परीक्षा

(C) व्यापार परीक्षा

(D) व्यक्तित्व परीक्षा

8. 'आदेश की एकता' के सिद्धान्त का उद्देश्य है कि :

(A) यह दोहरी अधीनस्थता को रोकता है।

(B) यह संगठनात्मक हितों के लिए व्यक्तिगत हितों को समर्पित करता है।

(C) यह कर्मचारियों के बीच एकता एवं सामंजस्य की भावना को बढ़ावा देता है।

(D) यह निर्णय लेने के अधिकार को उच्च स्तर पर केन्द्रित करता है।

9. 'अल्पकालीन निवेश निर्णय' के लिए निम्नलिखित में से कौन-सा कथन सत्य है ?

(A) ये दीर्घ-अवधि में व्यवसाय की उपार्जन क्षमता को प्रभावित करते हैं।

(B) इन निर्णयों में सामान्यत: बड़ी मात्रा में विनिवेश सम्मिलित होता है।

(C) ये निर्णय व्यवसाय की तरलता एवं लाभप्रदता को प्रभावित करते हैं।

(D) इनको एक बड़ी भारी लागत के अलावा परिवर्तित नहीं किया जा सकता।

6. *Statement I :* As per the Consumer Protection Act, 2019, the District Commission has a jurisdiction to entertain complaints where value of goods or services paid as consideration does not exceed ₹ 10 crores.

Statement II : If any of the parties is not satisfied by the order of the District Commission, they can appeal against such order to the State Commission on the grounds of facts or law within a period of forty-five days from the date of order.

Choose the correct option from the following :

(A) Statement I is true and Statement II is false.

(B) Statement II is true and Statement I is false.

(C) Both the Statements are true.

(D) Both the Statements are false.

7. 'V.K. Public School' had a vacancy for an English teacher for Class XII. After preliminary screening of the applications, they shortlisted 10 candidates. Now, the school management asked the candidates to give a demonstration lesson related to the curriculum of Class XII. The purpose of these demonstration lessons was to measure the existing teaching skills of the candidates and proficiency in the area of profession.

Identify the type of selection test used by 'V.K. Public School' in the above case :

(A) Aptitude test (B) Intelligence test

(C) Trade test (D) Personality test

8. The purpose of the principle of 'unity of command' is that :

(A) It avoids dual subordination.

(B) It subordinates individual interests to organizational interests.

(C) It promotes a team spirit of unity and harmony among employees.

(D) It concentrates decision-making authority at the top level.

9. Which of the following statements is correct for 'short term investment decisions' ?

(A) They affect the earning capacity of a business in the long run.

(B) These decisions normally involve huge amounts of investment.

(C) These decisions affect the liquidity as well as profitability of a business.

(D) They are irreversible except at a huge cost.

10. 'यदि कर्मचारियों की ओर से कोई रचनात्मक सुझाव आता है, तो प्रबंध को अपने कान बंद नहीं करने चाहिए अपितु उनके सुझावों से यदि लागत में पर्याप्त कमी आती है, तो उन्हें इसके लिए पुरस्कृत किया जाना चाहिए।'

उपर्युक्त कथन में वैज्ञानिक प्रबन्ध के किस सिद्धान्त की चर्चा की गई है ?

(A) विज्ञान पद्धति, न कि अँगूठा टेक नियम

(B) सहयोग, न कि टकराव

(C) सहयोग, न कि व्यक्तिवाद

(D) प्रत्येक व्यक्ति का उसकी अधिकाधिक क्षमता एवं समृद्धि के लिए विकास

11. *कथन I :* अंशधारियों के कोष में प्रतिफल के भुगतान या पूँजी के पुनर्भुगतान की वचनबद्धता सम्मिलित होती है।

कथन II : ऋण कोषों के सभी स्रोतों में से सबसे सस्ता स्रोत माना जाता है तथा ब्याज पर कर की कटौती इसे और अधिक सस्ता बना देती है।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

(A) कथन I सत्य है तथा कथन II असत्य है।

(B) कथन II सत्य है तथा कथन I असत्य है।

(C) दोनों कथन सत्य हैं।

(D) दोनों कथन असत्य हैं।

12. प्रखर लिमिटेड जीवनरक्षक औषधियों के उत्पादक हैं। दो वर्ष पूर्व फ्लू का प्रकोप हुआ तथा यह शीघ्र ही फैल गया तथा इससे बहुत लोग प्रभावित हुए। प्रखर लिमिटेड ने शोध तथा विकास पर अत्यधिक निवेश किया तथा इसके लिए एक दवा के विकास में सफल हुई। दवा फ्लू की रोकथाम में बहुत प्रभावी हुई तथा अब यह मरीजों के लिए आवश्यक हो गई। इसके परिणामस्वरूप, दवा की माँग कई गुना बढ़ गई। दवा की माँग को ध्यान में रखकर, कम्पनी ने दवा का मूल्य बढ़ा दिया। सरकार स्थिति पर ध्यान रख रही थी। क्योंकि फ्लू पर नियंत्रण की केवल यही एक दवा थी, जनता के लिए इसे वहन करने योग्य बनाने के लिए सरकार ने इसे एक आवश्यक दवा घोषित कर दिया और इसकी कीमत को नियंत्रित किया।

निम्नलिखित में से उपर्युक्त स्थिति में चर्चित मूल्य निर्धारण को प्रभावित करने वाले कारकों की पहचान कीजिए :

(i) उत्पादन लागत

(ii) उपयोग की गई विपणन विधियाँ

(iii) उपयोगिता तथा माँग

(iv) सरकारी तथा विधिक नियमन

(A) केवल (iv)

(B) (i), (iii) तथा (iv)

(C) (iii) तथा (iv)

(D) (i), (ii) तथा (iii)

10. 'The management should not close its ears to any constructive suggestions made by the employees but reward them for their suggestions which results in substantial reduction in costs.'

Which principle of scientific management is discussed in the above statement ?

(A) Science, Not Rule of Thumb

(B) Harmony, Not Discord

(C) Cooperation, Not Individualism

(D) Development of Each and Every Person to His or Her Greatest Efficiency and Prosperity

11. *Statement I :* Shareholders' funds involve commitment regarding the payment of returns or the repayment of capital.

Statement II : Debt is considered to be the cheapest of all the sources of funds and tax deductability of interest makes it still cheaper.

Choose the correct option from the following :

(A) Statement I is true and Statement II is false.

(B) Statement II is true and Statement I is false.

(C) Both the Statements are true.

(D) Both the Statements are false.

12. Prakhar Ltd. is the manufacturer of life-saving drugs. There was an outbreak of flu two years back that spread quickly and affected many people. Prakhar Ltd. made huge investment on research and development and was able to develop a medicine for the same. The medicine was very effective in controlling the flu and now it has become a necessity for the patients. As a result, the demand for the medicine increased manifold. Considering the demand, the company increased the price of the medicine. The government observed the situation. Since it was the only available medicine to combat flu, the Government declared it as an essential medicine and regulated its price to make it affordable for the public.

From the following, identify the factor(s) affecting the determination of price discussed in the above case :

(i) Product cost

(ii) Marketing methods used

(iii) Utility and demand

(iv) Government and legal regulations

(A) (iv) only

(B) (i), (iii) and (iv)

(C) (iii) and (iv)

(D) (i), (ii) and (iii)

13. टेकपैक लिमिटेड हैदराबाद की एक कम्पनी है जो पैकेजिंग सामग्री का उत्पादन करती है तथा इसे बी-टू-बी e-व्यवसाय प्रकार में देशभर में विभिन्न उद्योगों को बेचती है। यह एक गतिशील कम्पनी है। वर्षों से जलवायु परिवर्तन के कारण तथा भारतीय ग्राहकों की पसंद में पर्यावरण-हितैषी उत्पादों के प्रति बदलाव के कारण कम्पनी ने जैव-निम्नीकरणीय पैकेजिंग सामग्री के उत्पादन की तरफ स्थानांतरण कर लिया है। इसके अतिरिक्त, इसके डिजिटल रूपांतरण के कारण, कम्पनी को अत्यधिक लाभ हुआ है क्योंकि इसके ग्राहक ऑनलाइन आदेश दे सकते हैं तथा विभिन्न ऑनलाइन तरीकों से रोकड़रहित भुगतान कर सकते हैं।

उपर्युक्त स्थिति में चर्चित व्यावसायिक पर्यावरण के आयाम हैं :

(A) आर्थिक तथा सामाजिक पर्यावरण

(B) सामाजिक तथा प्रौद्योगिकीय पर्यावरण

(C) प्रौद्योगिकीय तथा आर्थिक पर्यावरण

(D) सामाजिक तथा राजनैतिक पर्यावरण

14. निम्नलिखित कथनों को पढ़िए : अभिकथन (A) तथा कारण (R)। नीचे दिए गए विकल्पों में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

अभिकथन (A) : लाभांश निर्णय लेते समय, प्रतिधारित लाभ की सीमा फर्म के वित्तीयन निर्णय को भी प्रभावित करती है।

कारण (R) : फर्म को प्रतिधारित लाभ के बराबर पुन:निवेश के लिए कोषों की आवश्यकता नहीं होती है।

(A) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं तथा कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या है।

(B) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं, परन्तु कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या ***नहीं*** है।

(C) अभिकथन (A) सत्य है, परन्तु कारण (R) असत्य है।

(D) अभिकथन (A) असत्य है, परन्तु कारण (R) सत्य है।

15. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अनुसार, एक वस्तु अथवा सेवा से असंतुष्ट होने पर उपभोक्ता को शिकायत करने तथा सुनवाई का अधिकार है।

यहाँ संदर्भित उपभोक्ता अधिकार है _____ :

(A) सुरक्षा का अधिकार

(B) सुनवाई का अधिकार

(C) सूचित होने का अधिकार

(D) निवारण पाने का अधिकार

13. Techpack Ltd. is a company in Hyderabad that produces and sells packaging material to various industries across the nation in a B2B e-business form. It is a dynamic company. Over the years, due to rising concerns for climate change and shift of preferences of Indian customers towards environment-friendly products, the company has shifted to the production of biodegradable packaging material. Moreover, due to its digital transformation, the company has tremendously benefited as its customers could place orders and make cashless payments in various online modes.

The dimensions of business environment discussed in the above case are :

(A) Economic and social environments

(B) Social and technological environments

(C) Technological and economic environments

(D) Social and political environments

14. Read the following statements : Assertion (A) and Reason (R). Choose the correct alternative from the options given below :

Assertion (A) : While taking dividend decision, the extent of retained earnings also influences the financing decision of the firm.

Reason (R) : The firm does not require funds to the extent of re-invested retained earnings.

(A) Both Assertion (A) and Reason (R) are true and Reason (R) is the correct explanation of Assertion (A).

(B) Both Assertion (A) and Reason (R) are true, but Reason (R) is ***not*** the correct explanation of Assertion (A).

(C) Assertion (A) is true, but Reason (R) is false.

(D) Assertion (A) is false, but Reason (R) is true.

15. As per the Consumer Protection Act, 2019, the consumer has a right to file a complaint and to be heard in case of dissatisfaction with a good or a service.

The consumer right being referred to here is _____ :

(A) Right to Safety

(B) Right to be Heard

(C) Right to be Informed

(D) Right to Seek Redressal

16. अशोक इंडस्ट्रीज़ लिमिटेड, ऑटोमोबाइल इंडस्ट्रीज़ के लिए पुर्जे बनाने वाली एक कम्पनी है। इस कम्पनी में सभी उत्पादन गतिविधियों के लिए मानक निर्धारित किए गए हैं, जिसमें प्रक्रिया, कच्चे माल, समय, उत्पाद, मशीनरी तथा विधियों का मानकीकरण सम्मिलित है जिनका पालन उत्पादन के समय किया जाना चाहिए। इस प्रकार प्राप्त उत्पादित सामग्री गुणवत्ता में सर्वश्रेष्ठ होगी। कम्पनी के फोरमैन, मेहरा, ने कामगारों के कार्यों को इस प्रकार डिज़ाइन किया है कि अनावश्यक चाल दूर हो (हट) जाएँ तथा कार्यों को कुशलतापूर्वक पूरा करने में कम समय लगे। उसने फैक्टरी में कामगारों को दी जा सकने वाली आराम की अवधियों के अन्तरालों तथा आवृत्तियों का वैज्ञानिक रूप से विश्लेषण किया ताकि उन्हें आंतरिक बल पुन:प्राप्त हो तथा वे कुशलता से कार्य कर पाए।

उपर्युक्त अनुच्छेद में वैज्ञानिक प्रबंध की निम्नलिखित में से कौन-सी तकनीक की चर्चा ***नहीं*** की गई है ?

(A) थकान अध्ययन

(B) विधि अध्ययन

(C) गति अध्ययन

(D) मानकीकरण तथा सरलीकरण

17. प्रशांत ने एक फुटकर किराने का व्यवसाय आरंभ किया। ऑनलाइन शॉपिंग की बढ़ती हुई लोकप्रियता के कारण, इस व्यवसाय में प्रतियोगिता की मात्रा बहुत अधिक है। इससे कार्यशील पूँजी की आवश्यकता अधिक होगी क्योंकि ग्राहकों से तत्काल आदेशों को पूरा करने के लिए उसे अंतिम वस्तुओं (तैयार माल) के स्टॉक की अधिक आवश्यकता होगी। कार्यशील पूँजी की आवश्यकता को प्रभावित करने वाला कारक है :

(A) कच्चे माल की उपलब्धता

(B) संचालन का स्तर

(C) प्रतियोगिता का स्तर

(D) मुद्रा स्फीति

18. स्टेशनरी वस्तुओं का व्यापार करने वाली एक कम्पनी टी-पेक्स लिमिटेड में यह निर्णय लिया गया कि सभी क्रय ए के लिमिटेड से उधार किए जाएँगे तथा उधार अवधि न्यूनतम 7 दिनों की होगी। यह इसलिए किया गया क्योंकि कोई अन्य कम्पनी उधार सुविधा का प्रस्ताव नहीं दे रही है।

उपर्युक्त अनुच्छेद में किस प्रकार की योजना संदर्भित है ?

(A) नियम

(B) नीति

(C) विधि

(D) व्यूह-रचना

16. Ashok Industries Ltd. is a company manufacturing components for automobile industries. In this company, standards have been set for every manufacturing activity including standardisation of process, raw material, time, product, machinery and methods which must be adhered to during production. This has been done to bring excellence in quality of the materials produced. The foreman of the company, Mehra, has designed the jobs of the workers in such a manner that unnecessary movements are eliminated and it takes less time to complete the jobs efficiently. He has also scientifically analysed the duration and frequency of rest intervals that should be provided to the workers in the factory so that they can regain stamina and work efficiently.

Out of the following, which technique of scientific management has ***not*** been discussed in the above paragraph ?

(A) Fatigue study

(B) Method study

(C) Motion study

(D) Standardisatrion and simplification

17. Prashant started a grocery retail business. Due to increasing popularity of online shopping, the degree of competition is very high in this business. His requirement of working capital will be high as he would have to hold larger stocks of finished goods to meet urgent orders from customers. The factor affecting the requirement of working capital is :

(A) Availability of raw material (B) Scale of operations

(C) Level of competition (D) Inflation

18. In T-pex Ltd, a company trading in stationery items, it was decided that all purchases would be made from AK Ltd. on credit basis with credit period of at least 7 days. This was done because no other company was offering credit facility. Which type of plan has been referred to in the above paragraph ?

(A) Rule (B) Policy

(C) Method (D) Strategy

19. स्तंभ I में दिए गए बाह्य भर्ती के विभिन्न स्रोतों के वर्णन का मिलान स्तंभ II में दिए गए स्रोतों से कीजिए।

	स्तंभ I		*स्तंभ II*
1.	सभी रोज़गार चाहने वालों तथा उपलब्ध रोज़गार के अवसर, दोनों से संबंधित सूचना प्रदान करने के उद्देश्य से डिज़ाइन की गई तथा समर्पित वेबसाइट	(i)	प्रतीक्षा सूची
2.	विभिन्न पदों के लिए योग्य व्यक्तियों की भर्ती के लिए व्यावसायिक घरानों का शिक्षा संस्थानों के साथ संपर्क	(ii)	वेब प्रसारण
3.	उद्यम के सूचना-पट्ट पर उपलब्ध पदों के विवरण के साथ लगाई गई सूचना	(iii)	कैम्पस/महाविद्यालय/ विश्वविद्यालय भर्ती
4.	रिक्तियाँ भरने के लिए कार्यालय में आए अनियमित आवेदकों से प्राप्त आवेदनों से तैयार तथा जाँच किया गया डेटाबेस	(iv)	प्रत्यक्ष भर्ती

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

(A) 1-(iii), 2-(i), 3-(iv), 4-(ii)
(B) 1-(i), 2-(iii), 3-(iv), 4-(ii)
(C) 1-(ii), 2-(iv), 3-(i), 4-(iii)
(D) 1-(ii), 2-(iii), 3-(iv), 4-(i)

20. जब निर्माताओं द्वारा प्रत्यक्ष रूप से बिना किसी मध्यस्थ को सम्मिलित किए अंतिम उपभोक्ताओं को वस्तुएँ बेची जाती हैं तो उपयोग किया गया वितरण का माध्यम है :

(A) शून्य-स्तरीय माध्यम
(B) एक-स्तरीय माध्यम
(C) द्वि-स्तरीय माध्यम
(D) तीन-स्तरीय माध्यम

21. एक लोकप्रिय पत्रिका ने संपूर्ण विश्व में पदों में कटौती के विषय में एक लेख छापा। उसमें उल्लिखित था कि लागत कम करने, बाज़ार की दशा तथा प्रौद्योगिकीय प्रगति के कारण पिछले वर्ष में सूचना प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में लगभग दो लाख लोगों ने रोज़गार खोया।

इसे भारत की एक सॉफ्टवेयर डेवलपमेंट कम्पनी टेकवायर लिमिटेड के कर्मचारियों द्वारा पढ़ा गया तथा इस पर चर्चा की गई। इससे उनके अंदर बहुत अशांति उत्पन्न हो गई तथा उनका मनोबल कम हो गया। कर्मचारियों की उत्पादकता में कमी आनी आरंभ हो गई। कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी को कर्मचारियों के मध्य उनके रोज़गार के विषय में असुरक्षा की भावना दिखाई दी। एक नेता के रूप में अपनी भूमिका को समझते हुए, उसने कर्मचारियों को उनकी भावी आय तथा रोज़गार के विषय में आश्वस्त करते हुए सभी कर्मचारियों को एक ई-मेल लिखी।

इस संप्रेषण ने कर्मचारियों को मनोवैज्ञानिक तथा भावनात्मक संतुष्टि दी तथा इससे उनके निष्पादन में सकारात्मक परिणाम दर्शाए। मुख्य कार्यकारी अधिकारी अधीनस्थ को बिना कोई मौद्रिक प्रोत्साहन दिए उन्हें संगठन के उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए वांछित तरीके से कार्य करने में सफल रहा।

(i) कर्मचारियों के निष्पादन में सुधार के लिए मुख्य कार्यकारी अधिकारी द्वारा उपयोग किए गए प्रोत्साहन की पहचान कीजिए तथा समझाइए।

(ii) उपर्युक्त स्थिति में मॉस्लो के आवश्यकता अनुक्रम सिद्धान्त के अनुसार कर्मचारियों की जिस आवश्यकता की संतुष्टि हुई है उसका उल्लेख कीजिए। *3*

19. Match the explanation of different sources of external recruitment given in Column I with the sources given in Column II.

	Column I		*Column II*
1.	Websites designed and dedicated for the purpose of providing information about both, job seekers and job openings	(i)	Casual Callers
2.	Liaison of business houses with the educational institutes to recruit qualified personnel for various jobs	(ii)	Web Publishing
3.	Notice placed on the notice-board of the enterprise specifying the details of the jobs available	(iii)	Campus Recruitment
4.	Database of unsolicited applicants in the office, prepared and screened to fill vacancies	(iv)	Direct Recruitment

Choose the correct option from the following :

(A) 1-(iii), 2-(i), 3-(iv), 4-(ii) (B) 1-(i), 2-(iii), 3-(iv), 4-(ii)

(C) 1-(ii), 2-(iv), 3-(i), 4-(iii) (D) 1-(ii), 2-(iii), 3-(iv), 4-(i)

20. When the products are sold by a manufacturer to the end consumer without involving any intermediary, the type of channel of distribution used is :

(A) Zero level channel (B) One level channel

(C) Two level channel (D) Three level channel

21. A popular magazine published an article on job cuts across the globe. It stated that due to reasons like cost cutting, market conditions and technological advancement, almost two lakh people in the IT sector have lost their jobs during the last year.

This was read and discussed by employees of Techwire Ltd. a software development company in India. It created a lot of unrest among them and their morale came down. The productivity of the employees started declining. The Chief Executive Officer of the company observed the insecurity among the staff about their jobs. Understanding his role as the leader, he wrote an e-mail to all the employees assuring them about the stability of their future income and job.

This communication gave the employees psychological and emotional satisfaction and showed positive results in terms of their performance. The Chief Executive Officer was able to make the subordinates act in a desired manner to achieve the organizational goals, without giving them any monetary incentives.

(i) Identify and explain the incentive used by the Chief Executive Officer to improve the performance of the employees.

(ii) State the need of the employees as per Maslow's Hierarchy of Needs theory which was satisfied in the above case. *3*

22. (क) 'लोकतांत्रिक नेतृत्व' शैली को समझाइए। *3*

अथवा

(ख) 'एक बुद्धिमान प्रबंधक को संप्रेषण के अनौपचारिक माध्यमों के सकारात्मक पहलुओं का उपयोग करना चाहिए तथा इस माध्यम के नकारात्मक पहलुओं को कम उपयोग करना चाहिए।'

उपर्युक्त कथन के प्रकाश में, संप्रेषण के अनौपचारिक माध्यम के किसी एक सकारात्मक तथा किन्हीं दो नकारात्मक पहलुओं को समझाइए। *3*

23. धीरेन पटेल एक दूध प्रक्रियण कम्पनी का मुख्य कार्यकारी अधिकारी है। वह एक बहुत प्रभावी प्रबंधक है। वह अपने कार्य में काफी व्यवस्थित है तथा अनुकरणीय व्यवहार प्रदर्शित करता है।

धीरेन पटेल इस बात पर ज़ोर देता है कि संप्रेषण के सभी उद्देश्यों हेतु संगठन के सभी प्रबंधकों तथा अधीनस्थों को ऊपर से नीचे की तरफ जाने वाली एक अधिकार श्रृंखला का अनुसरण करना चाहिए।

उपर्युक्त स्थिति में प्रकाशित प्रबंध के सामान्य सिद्धान्त की पहचान कीजिए तथा समझाइए। *3*

24. (क) वित्तीयन निर्णय को प्रभावित करने वाले किन्हीं तीन कारकों का उल्लेख कीजिए। *3*

अथवा

(ख) भारतीय प्रतिभूति तथा विनिमय बोर्ड के किन्हीं तीन सुरक्षात्मक कार्यों का उल्लेख कीजिए। *3*

25. ईशान पाँच लीटर सरसों का तेल खरीदना चाहता था। बाज़ार में जाने से पहले उसने बाज़ार में उपलब्ध सरसों के तेल के विभिन्न ब्राण्डों के बारे में जानने के लिए इंटरनेट सर्फ किया। फुटकर दुकान पर पहुँचने पर उसे पाँच विभिन्न ब्राण्ड के सरसों के तेल पता चले, परन्तु उसको आश्चर्य हुआ कि उनमें से केवल एक पर 'FSSAI' प्रमाणिकता वाला चिह्न था, उसने इसी को क्रय करने का निर्णय लिया। उसने तेल के कंटेनर पर लगे लेबल को मूल्य तथा तेल का भार पता लगाने के लिए पढ़ा। तेल के मूल्य का भुगतान करते समय उसने यह सुनिश्चित किया कि रोकड़िया उसे नगद रसीद देता है।

ईशान एक ज़िम्मेदार ग्राहक था। ऐसे किन्हीं चार उत्तरदायित्वों का उल्लेख कीजिए जिन्हें सरसों का तेल खरीदते समय ईशान ने ध्यान में रखा। *4*

22. (a) Explain 'Democratic (Participative) style of leadership'. *3*

OR

(b) 'An intelligent manager should make use of positive aspects of informal channels and minimise the use of negative aspects of this channel of communication.'

In the light of the above statement, explain any one positive and any two negative aspects of informal channels of communication. *3*

23. Dhiren Patel is the Chief Executive Officer of a milk processing company. He is a very effective manager. He is quite organized in his work and exhibits exemplary behaviour.

Dhiren Patel insists that all managers and subordinates in the organization should follow a chain of authority that runs from top to bottom for all communication purposes.

Identify and explain the general principle of management highlighted in the above case. *3*

24. (a) State any three factors affecting financing decision. *3*

OR

(b) State any three protective functions of Securities and Exchange Board of India. *3*

25. Ishaan wanted to buy five litres of mustard oil. Before he went to the market, he surfed the Internet to find out about the various brands of mustard oil available in the market. On visiting the retail shop, he could find five different brands of mustard oil but to his surprise, only one of them had 'FSSAI' certification mark, which he decided to buy. He read the label on the oil container to find out the price and weight of the oil. While paying for the oil he ensured that the cashier gave him the cash memo.

Ishaan was a responsible consumer. State any four responsibilities that Ishaan kept in mind while purchasing the mustard oil. *4*

26. एक जलपान-गृह के मालिक, अनमोल पाठक, ने देखा कि एक वर्ष की अवधि में कच्चे माल, परिवहन तथा पैकेजिंग की लागत बढ़ गई। इसके परिणामस्वरूप कुल लागत 15% बढ़ गई। उसने सोचा कि संगठन में प्रत्येक गतिविधि की जाँच करना आसान कार्य नहीं था, इसलिए उसने इन तीन लागतों में हुई बढ़ोतरी का गहराई से अध्ययन करने का निर्णय लिया। उसने लागत में अपेक्षित बढ़ोतरी तथा वास्तविक बढ़ोतरी की नीचे दी गई एक सारणी तैयार की।

क्र. सं.	*व्यय*	*लागत में अपेक्षित बढ़ोतरी*	*लागत में वास्तविक बढ़ोतरी*
1.	कच्चा माल	4%	7%
2.	परिवहन	10%	8%
3.	पैकेजिंग	10%	20%

प्रबंध के एक कार्य से संबंधित उन दो अवधारणाओं को समझाइए जिनका उपयोग अनमोल पाठक द्वारा विचलनों का विश्लेषण करने के लिए किया जाएगा। *4*

27. पूँजी बाज़ार का अर्थ दीजिए। निम्नलिखित के आधार पर पूँजी बाज़ार तथा मुद्रा बाज़ार में अंतर स्पष्ट कीजिए : *4*

(i) प्रतिभागी

(ii) अवधि

(iii) निवेश व्यय

28. (क) प्रबंध के 'नियन्त्रण' कार्य के महत्त्व के कोई चार बिन्दु समझाइए। *4*

अथवा

(ख) किन्हीं चार बिन्दुओं की सहायता से 'नियोजन' तथा 'नियन्त्रण' के मध्य संबंध को समझाइए। *4*

29. सिल्क लिमिटेड की प्रति अंश आय ₹ 1 थी। उसने एक बैंक से 10% वार्षिक ब्याज की दर से ₹ 10 लाख का ऋण लिया। एक वर्ष पश्चात् परिणाम निम्न प्रकार से थे :

विवरण	*राशि*
समता (अंशधारक निधियाँ) (₹ 10 प्रत्येक के 2,00,000 अंश)	₹ 20 लाख
10% ऋण	₹ 10 लाख
ब्याज तथा कर पूर्व आय	₹ 6 लाख
प्रति अंश आय	₹ 2

कर दर 20% थी।

(i) ऋण के उपयोग से सिल्क लिमिटेड की प्रति अंश आय में बढ़ोतरी क्यों हुई ?

(ii) यदि कम्पनी की ब्याज तथा कर पूर्व आय ₹ 3 लाख होती, तब क्या ऋण का उपयोग कम्पनी के लिए लाभदायक होता ? समझाइए। *4*

26. Anmol Pathak, a restaurant owner, observed that over a period of one year, the costs of raw material, transportation and packaging had increased. As a result the total cost had increased by 15%. He thought that it was not easy to keep a check on each and every activity in the organisation, so he decided to study deeply the increase in these three costs. He prepared a table of acceptable and actual increase in cost as given below :

S.No.	*Expense*	*Acceptable increase in cost*	*Actual increase in cost*
1.	Raw material	4%	7%
2.	Transportation	10%	8%
3.	Packaging	10%	20%

Explain the two concepts related to a function of management that will be used by Anmol Pathak to analyse the deviations. *4*

27. Give the meaning of Capital Market. Distinguish between Capital Market and Money Market on the basis of the following : *4*

(i) Participants

(ii) Duration

(iii) Investment outlay

28. (a) Explain any four points of importance of 'Controlling' function of management. *4*

OR

(b) Explain the relationship between 'Planning' and 'Controlling' with the help of any four points. *4*

29. Silk Ltd. had an EPS of ₹ 1. It raised a loan of ₹ 10 lakhs at an interest rate of 10% p.a. from a bank. After one year, the results were as follows :

Details	*Amount*
Equity (Shareholders' Funds) (2,00,000 shares of ₹ 10 each)	₹ 20 Lakh
10% Loan	₹ 10 Lakh
Earning Before Interest and Tax (EBIT)	₹ 6 Lakh
Earning Per Share (EPS)	₹ 2

Tax rate 20%.

(i) Why did EPS in Silk Ltd. rise with the use of debt ?

(ii) If EBIT of the company would have been ₹ 3 lakh, would using debt still be favourable for the company ? Explain. *4*

30. (क) प्रशिक्षण की निम्नलिखित विधियाँ समझाइए : *4*

(i) प्रकोष्ठ प्रशिक्षण

(ii) स्थानबद्ध प्रशिक्षण

अथवा

(ख) प्रबंध के 'निर्देशन' कार्य की कोई चार विशेषताएँ समझाइए। *4*

31. बी जे प्राइवेट लिमिटेड 'प्योर शाइन' ब्राण्ड नामक जैविक शैंपू का उत्पादन करने वाली एक कम्पनी है। यह नाम कम्पनी को उत्पाद विभेदीकरण में सहायता करेगा । लक्षित बाज़ार में ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए कम्पनी ने प्राकृतिक अवयवों जैसे करी पत्ता, नीम, चावल आदि का प्रयोग किया। कम्पनी का केन्द्र-बिंदु ग्राहकों की आवश्यकताओं की संतुष्टि है। शैंपू की अधिक माँग लेने के लिए इसने बाज़ार में उपलब्ध अन्य शैंपुओं की तुलना में कम मूल्य निर्धारण का निर्णय लिया। शैंपू के बारे में तथा इसकी विशेषताओं आदि को ग्राहकों को सूचित करने के लिए कम्पनी ने विभिन्न प्रवर्तन तरीकों का उपयोग किया। ग्राहकों की अधिकतम संतुष्टि तथा ग्राहकों की शिकायतों का निपटान करने हेतु कम्पनी ग्राहक सेवा केन्द्र के विवरण भी प्रदान कर रही है।

उपर्युक्त अनुच्छेद में चर्चित विपणन के किन्हीं तीन कार्यों की पहचान कीजिए तथा समझाइए। *6*

32. (क) व्यावसायिक पर्यावरण पर प्रकाश डालने वाले किन्हीं चार बिन्दुओं का महत्त्व समझाइए। *6*

अथवा

(ख) संगठन के लिए प्रबंध के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं को समझाइए। *6*

33. (क) किन्हीं चार बिन्दुओं की सहायता से समझाइए कि एक संगठन में नियोजन क्यों महत्त्वपूर्ण है। *6*

अथवा

(ख) 'अधिकार का प्रभावी अंतरण, बहुत से लाभों की तरफ ले जाता है।' उपर्युक्त कथन को किन्हीं चार बिन्दुओं की सहायता से समझाइए। *6*

30. (a) Explain the following methods of training : *4*

(i) Vestibule training

(ii) Internship training

OR

(b) Explain any four features of 'Directing' function of management. *4*

31. BJ Pvt. Ltd. is a company manufacturing organic shampoos with the brand name 'Pure Shine'. This name will help the company in creating product differentiation. To satisfy the needs of the customers in the target market the company used natural ingredients like curry leaves, neem, rice, etc. The focus of the company is on satisfaction of customers needs. To have higher demand of shampoo it decided to fix a lower price in comparison to the other shampoos available in the market. To inform the customers about the shampoo and its features etc., the company used various promotional tools. For maximum satisfaction of customers, the company provides the contact details of the customer care centre to handle customer complaints.

Identify and explain any three functions of marketing discussed in the above paragraph. *6*

32. (a) Explain any four points that highlight the significance of business environment. *6*

OR

(b) Explain any four points of significance of management for an organization. *6*

33. (a) Explain with the help of any four points why planning is important in an organization. *6*

OR

(b) 'Effective delegation of authority leads to many benefits.' Explain the above statement with the help of any four points. *6*

34. निदान सेवाओं में 'हेल्थ रिलैक्स लिमिटेड' भारत का एक अग्रणी उपभोक्ता स्वास्थ्य-देखभाल ब्राण्ड है। इसके पास संपूर्ण देश में एकीकृत निदान केन्द्रों का नेटवर्क है। अपने विस्तार के लिए कम्पनी नए मार्गों की खोज कर रही थी। उच्च स्तरीय प्रबंधकों ने व्यावसायिक पर्यावरण का विश्लेषण किया तथा पता लगाया कि क्योंकि वर्ष 2023 को मोटा अनाज का अंतरराष्ट्रीय वर्ष घोषित किया है, अत: यह आशा थी कि मोटे अनाज की वैश्विक माँग लगभग 5% प्रतिवर्ष बढ़ जाएगी। क्योंकि भारत मोटे अनाज का एक अग्रणी उत्पादक तथा निर्यातक है यह अनुभव किया गया कि मोटे अनाज उद्योग में अत्यधिक व्यावसायिक अवसर थे। निदेशक मण्डल ने मोटे अनाज से बने रोटी, नूडल्स तथा डोसा मिश्र के विक्रय-व्यवसाय को बाज़ार में उतारने के विचार की अनुमति प्रदान की।

कम्पनी को अपने को पुन:संरचित करना पड़ा। यह विभिन्न प्रकार की उत्पाद श्रेणियों में विविधता लाई तथा अलग-अलग व्यवसाय इकाइयों को सम्मिलित करते हुए एक ढाँचे का निर्माण किया। प्रत्येक इकाई का एक प्रबंधक था, जो निष्पादन के लिए उत्तरदायी था तथा जिसका प्रत्येक इकाई पर अधिकार था। उत्पादित किए गए विभिन्न उत्पादों के आधार पर मानव शक्ति का समूहीकरण किया गया।

(i) पुन:संरचना के पश्चात् हेल्थ रिलैक्स लिमिटेड के संगठनात्मक ढाँचे के प्रकार की पहचान कीजिए तथा इसका अर्थ दीजिए।

(ii) उपर्युक्त स्थिति में पहचाने गए संगठनात्मक ढाँचे के प्रकार के कोई दो लाभ तथा दो हानियों की व्याख्या कीजिए। *6*

34. 'Health Relax Ltd.' is one of India's leading consumer healthcare brands in diagnostic services. It has an integrated nationwide network of diagnostic centers. The company was exploring new avenues for its expansion. The top level managers analysed the business environment and found that since the year 2023 was the International Year of Millets, it was expected that the global demand for millets will grow by around 5% annually. India being one of the leading producer and exporter of millets, it was realised that there was a great business opportunity in the millet industry. The Board of Directors approved the idea of venturing into the business of selling bread, noodles and dosa mix made of millets.

The company had to restructure itself. It diversified into varied product categories and created a structure comprising of separate business units. Each unit had a manager responsible for performance who had authority over the unit. Manpower was grouped on the basis of different products manufactured.

(i) Identify the type of organizational structure of Health Relax Ltd. after restructuring and give its meaning.

(ii) Explain any two advantages and two disadvantages of the type of organisational structure identified in the above case. *6*

पूरक परीक्षा जुलाई 2024
व्यावसायिक अध्ययन
अपेक्षित उत्तर /मूल्यांकन बिंदु
66/S/1

सामान्य निर्देश:

1. आप इस बात से भली भांति अवगत है कि विद्यार्थी के वास्तविक व सही मूल्यांकन में जाँच एक महत्त्वपूर्ण प्रक्रिया है। इसमें हुई छोटी सी त्रुटि भी विद्यार्थीयों के लिए भविष्य की शिक्षा के लिए व शिक्षण पेशे के लिए गंभीर सम समस्या खड़ी कर सकती है। इन त्रुटियों से बचने के लिए आप से अनुरोध है कि इस मूल्यांकन को आरंभ करने से पूर्व आप स्पॉट इवैल्यूएशन के निर्देशों को ध्यान से पढकर समझ लें।

2. मूल्यांकन नीति का संबंध संचालित परीक्षाओं की गोपनीयता से है यह मूल्यांकन व उसके कई आयामों से जुड़ी है जनसाधारण में इसकी जानकारी पूरी परीक्षा प्रणाली को पटरी से उतार . लाखों परीक्षार्थियों के जीवन को भविष्य में प्रभावित कर सकता है। इस दस्तावेज़ को किसी के साथ साझा करने, किसी प्रकार की पत्रिका, समाचार पत्र अथवा वेबसाइट पर प्रकाशन आई पी सी की धाराओं के अन्तर्गत कार्यवाही को आमंत्रित करेगा

3. मूल्यांकन अंक योजना में दिए गए निर्देशों के आधार पर होना चाहिए। न कि व्यक्ति विशेष की अपनी व्याख्या अथवा विचार के आधार पर| अंक योजना का पालन सख्ती से होना चाहिए हालांकि उन उत्तरों को जांचने के लिए जो की नवीनतम सूचना अथवा ज्ञान व **अभिनव सूचना** पर आधारित है, उन्हें उनकी शुद्धता के आधार पर उचित अंक दिए जाए| कक्षा xii में दो प्रश्न दक्षता आधारित है तो कृपया दिए गए उत्तर को समझने का प्रयास करें, चाहे उत्तर अंक योजना के अनुसार न हो परन्तु उत्तर ठीक है तो उचित अंक दिए जाए|

4. अंकयोजना में केवल अपेक्षित उत्तरों के बिन्दु दिए गए है। यह केवल मार्गदर्शन है संपूर्ण उत्तर नही। विद्यार्थी अपने तरीके से अभिव्यक्ति कर सकता है। यदि अभिव्यक्ति ठीक हो तो उसे उत्तर के अनुसार अंक दिए जाए।

5. प्रधान परीक्षक को प्रत्येक परीक्षक द्वारा जांची गई प्रथम पांच उत्तर पुस्तिकाओं की जांच करनी है और यह देखना है कि अंक योजना के निर्देशों का पूर्ण रूप से पालन हो रहा है या नहीं। यह सुनिश्चित होने के बाद ही परीक्षकों को बाकि की उत्तर-पुस्तिकाएँ जांचने के लिए दी जाए की जांच में कोई महत्वपूर्ण विचलन नहीं है।

6. प्रत्येक सही उत्तर पर मूल्यांकन कर्ता (√) का निशान लगाए तथा गलत उत्तर के लिए (X) का निशान लगाए। गलत उत्तर पर सही जैसा निशान बना और कोई अंक न देकर भ्रम की स्थिति से बचे। यह मूल्यांकन कर्ताओं द्वारा की जाने वाली सबसे साधारण गलती है।

7. यदि प्रश्न के कई भाग है तो प्रत्येक भाग पर दाहिनी ओर अंक है। फिर उस प्रश्न के सभी भागों के अंक जोड़कर उसे बाई और लिखे ओर उसपर गोला लगा दें। इस बात का कड़ाई से पालन करें।

8. यदि प्रश्न का कोई उपभाग नहीं है तो उस पर बाई और अंक दें और इसपर गोला लगा दें इसका सख्ती से पालन किया जायें|

9. यदि परीक्षार्थी ने कुछ अधिक प्रश्न कर दिए है तो अधिक अंक वाले उत्तर पर अंक दे और दूसरे उत्तर पर “अतिरिक्त प्रश्न” लिखकर काट दें।

10. किसी अशुद्धि पर केवल एक ही बार अंक काटे जाए गलती का अंकों के काटने पर संचित प्रभाव नहीं पड़े।

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

12. सभी परीक्षक आवश्यक रूप से मूल्यांकन केंद्र पर 8 घंटों के लिए मूल्यांकन करेंगे। वह प्रत्येक | दिन मुख्य विषय में 20 उत्तर पुस्तिकाओं का तथा अन्य विषयों में 25 उत्तरपुस्तिकाओं का मूल्यांकन करेंगे। इसका विवरण मूल्यांकन मार्गदर्शिका में दिया गया है।

13. परीक्षकों द्वारा भूतकाल में की गई कुछ त्रुटियाँ जो प्रकाश में आई है इन्हें दोहराने से बचे-

- उत्तरपुस्तिका के किसी उत्तर या उसके भाग का मूल्यांकन छूट जाना।
- किसी उत्तर में आबंटित अंकों से अधिक अंक देना |
- किसी उत्तर पर अंको के जोड़ में गलती।
- उत्तरपुस्तिका के अंदर के पृष्ठों से शीर्षक पृष्ठ पर गलत हस्तांतरण।
- शीर्षक पृष्ठ पर प्रश्नानुसार जोड़ में गलती।
- शीर्षक पृष्ठ के दोनों स्तंभों के जोड़ में गलती।
- अंकों के कुल योग में त्रुटि।
- कुल जोड़ में शब्दों व अंकों का आपसी मिलान न होना।
- उत्तरपुस्तिका से ऑनलाइन अंकतालिका में अंकों का गलत हस्तांतरण
- उत्तर जो कि सही चिन्हित किए गए है लेकिन उसके अंक न देना (यह आश्वस्त किया जाये कि सही (√) का निशान स्पष्ट रूप से एवं सही तरीके से चिन्हित किया जाएचाहे वह केवल एक पंक्ति है। इसी प्रकार गलत उत्तर के लिए (X) का चिन्ह लगाया जाए।
- यदि किसी प्रश्न का आधा या एक भाग सही है और शेष भाग गलत है तो सही उत्तर पर भी अंक न देना |

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

15. उत्तर पुस्तिका में जांच से छूटा हुआ कोई भाग, शीर्षक पृष्ठ पर अंक लिखने से छूटा हुआ कोई प्रश्न तथा जोड़ में पाई गई अशुद्धि जो कि परीक्षार्थी द्वारा ढूंढी गई है वह मूल्यांकन से जुड़े व्यक्तियों व बोर्ड दोनों के ही सम्मान को ठेस पहुंचाता है इसलिए सभी के सम्मान की रक्षा के लिए यह आवश्यक है कि सभी निर्देशों का पूरी बारीकी से पालन हो |

16. वास्तविक मूल्यांकन आरम्भ करने से पर्व परीक्षक को स्पॉट इवैल्यूएशन के सारे निर्देशों से स्वयं को -परिचित कर लेना है।

17. प्रत्येक मूल्यांकन कर्ता को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उसने वह सभी प्रश्नों का मूल्यांकन कर उन्हें शीर्षक पृष्ठ पर चढ़ाकर ठीक से जमा कर अंकों को शब्दों में लिखा है।

18. माननीय उच्चतम न्यायालय के आदेशानुसार परीक्षार्थी पुनः मूल्यांकन प्रक्रिया के एक भाग के रूप में एक निर्धारित शुल्क चुका कर तथा प्रार्थना पत्र देकर या अलग से अपनी उत्तर पुस्तिका की प्रतिलिपि प्राप्त कर सकता है। सभी परीक्षकों /मुख्य परीक्षकों/ सहायक मुख्य परीक्षकों को यह पुनः याद दिलवाया जाता है कि मूल्यांकन बिन्दुओं का दृढ़ता पूर्वक पालन किया जाए|

प्रश्न संख्या	अपेक्षित उत्तर / मूल्यांकन बिंदु	अंक योजना
प्रश्न 1	**नीचे दिए गए चित्र में पैकेजिंग का/के स्तर है/हैं :** **(A) केवल प्राथमिक स्तर** **(B) प्राथमिक एवं द्वितीयक स्तर** **(C) प्राथमिक, द्वितीयक एवं परिवहन पैकेजिंग स्तर** **(D) प्राथमिक तथा परिवहन पैकेजिंग स्तर**	
उत्तर 1	(D) प्राथमिक तथा परिवहन पैकेजिंग स्तर	1 अंक
प्रश्न 2	**अपर्णा एवं प्रियंका एक कम्पनी 'श्रेया इंडस्ट्रीज़' में कार्यरत हैं, जो महिलाओं के लिए बने-बनाए वस्त्रों का व्यापार करती है। प्रत्येक को 5 दिनों के अंदर ₹ 1,000 प्रति पोशाक की लागत से 10 पोशाकों के निर्माण का दायित्व सौंपा गया। अपर्णा 5 दिनों के अंदर ₹ 1,100 प्रति पोशाक की लागत पर 10 पोशाकों का निर्माण कर सकी, जबकि प्रियंका ₹900 प्रति पोशाक की लागत पर 5 दिनों के अंदर केवल 8 पोशाकों का निर्माण कर सकी।**	

	उपर्युक्त के संबंध में निम्नलिखित में से कौन-सा कथन सही है ? **(A) अपर्णा कुशल है लेकिन प्रियंका प्रभावपूर्ण है।** **(B) अपर्णा प्रभावपूर्ण है लेकिन प्रियंका कुशल है।** **(C) अपर्णा तथा प्रियंका दोनों प्रभावपूर्ण हैं।** **(D) अपर्णा तथा प्रियंका दोनों कुशल हैं।**	
उत्तर 2	(B) अपर्णा प्रभावपूर्ण है लेकिन प्रियंका कुशल है।	1 अंक
प्रश्न 3	**निम्नलिखित में से कौन-सा विकल्प प्रबंधन के 'संगठन' कार्य की प्रक्रिया में चरणों के सही अनुक्रम को दर्शाता है?** **(A) विभागीकरण→ कार्य की पहचान तथा विभाजन → वृतांत (रिपोर्टिंग) सम्बन्ध स्थापन →कर्तव्यों का निर्धारण** **(B) विभागीकरण→ कार्य की पहचान तथा विभाजन → कर्तव्यों का निर्धारण वृतांत→ (रिपोर्टिंग) सम्बन्ध स्थापन** **(C) कार्य की पहचान तथा विभाजन →वृतांत (रिपोर्टिंग) सम्बन्ध स्थापन →कर्तव्यों का निर्धारण → विभागीकरण** **(D) कार्य की पहचान तथा विभाजन→ विभागीकरण→ कर्तव्यों का निर्धारण →वृतांत (रिपोर्टिंग) सम्बन्ध स्थापन**	
उत्तर 3	(D) कार्य की पहचान तथा विभाजन→ विभागीकरण→कर्तव्यों का निर्धारण →वृतांत (रिपोर्टिंग) सम्बन्ध स्थापन	1 अंक
प्रश्न 4	**निम्नलिखित में से कौन-सा मध्य-स्तरीय प्रबंध का कार्य नहीं है?**	

उत्तर 4	**(A) उच्च प्रबंधकों द्वारा बनाई गई नीतियों की व्याख्या करना** **(B) अपने विभाग के लिए आवश्यक कर्मचारियों को सुनिश्चित करना** **(C) विभिन्न विभागों की गतिविधियों में समन्वय सामंजस्य स्थापित करना** **(D) अपने विभागों के कर्मचारियों को आवश्यक कार्य एवं उत्तरदायित्व सौंपना** (C) विभिन्न विभागों की गतिविधियों में समन्वय सामंजस्य स्थापित करना	1 अंक
प्रश्न 5 उत्तर 5	**'यदि प्रत्येक वस्तु के लिए एक निश्चित स्थान है और वह उस स्थान पर उपलब्ध है, तो व्यवसाय/कारखाने की क्रियाओं में कोई व्यवधान उत्पन्न नहीं होगा।'** **उपर्युक्त कथन द्वारा प्रकाशित प्रबंध का सिद्धान्त है :** **(A) अनुशासन** **(B) व्यवस्था** **(C) निर्देश की एकता** **(D) सहयोग की भावना** (B) व्यवस्था	1 अंक
प्रश्न 6	**कथन I : उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अनुसार, जिला कमीशन के पास उन शिकायतों पर विचार करने का**	

	अधिकार-क्षेत्र है जहाँ प्रतिफल के रूप में भुगतान की गई वस्तुओं या सेवाओं का मूल्य ₹10 करोड़ से अधिक नहीं होता। **कथन II : यदि कोई भी पक्ष जिला कमीशन के आदेश से संतुष्ट नहीं है, तो वह इस आदेश के विरुद्ध आदेश की तिथि से पैंतालीस दिनों के भीतर साक्ष्य अथवा कानून के आधार पर राज्य कमीशन के समक्ष अपील कर सकता है।** **निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए:** **(A) कथन I सत्य है तथा कथन II असत्य है।** **(B) कथन II सत्य है तथा कथन I असत्य है।** **(C) दोनों कथन सत्य हैं।** **(D) दोनों कथन असत्य हैं।**	
उत्तर 6	(B) कथन II सत्य है तथा कथन I असत्य है।	1 अंक
प्रश्न 7	**'वी. के. पब्लिक स्कूल' में कक्षा XII के लिए एक अंग्रेजी अध्यापक का स्थान रिक्त है। आवेदनों की प्राथमिक जाँच के बाद 10 अभ्यार्थियों को सूचीबद्ध किया गया। अब विद्यालय प्रबंधन ने अभ्यार्थियों से कक्षा XII के पाठ्यक्रम से सम्बन्धित एक निदर्शन पाठ देने के लिए कहा। इन निदर्शन पाठों का उद्देश्य अभ्यार्थियों के विद्यमान अध्यापन कौशल तथा पेशे की कुशलता को मापना था। उपर्युक्त स्थिति में 'वी. के. पब्लिक स्कूल' द्वारा उपयोग में लाई गई चयन परीक्षा के प्रकार को पहचानिए :**	

उत्तर 7	**(A) कौशल परीक्षा** **(B) बुद्धि परीक्षा** **(C) व्यापार परीक्षा** **(D) व्यक्तित्व परीक्षा** (C) व्यापार परीक्षा	1 अंक
प्रश्न 8 उत्तर 8	**'आदेश की एकता' के सिद्धान्त का उद्देश्य है कि :** **(A)यह दोहरी अधीनस्थता को रोकता है।** **(B)यह संगठनात्मक हितों के लिए व्यक्तिगत हितों को समर्पित करता है।** **(C)यह कर्मचारियों के बीच एकता एवं सामंजस्य की भावना को बढ़ावा देता है।** **(D)यह निर्णय लेने के अधिकार को उच्च स्तर पर केन्द्रित करता है।** (A) यह दोहरी अधीनस्थता को रोकता है।	1 अंक
प्रश्न 9	**'अल्पकालीन निवेश निर्णय' के लिए निम्नलिखित में से कौन-सा कथन सत्य है ?** **(A) ये दीर्घ-अवधि में व्यवसाय की उपार्जन क्षमता को प्रभावित करते हैं।** **(B) इन निर्णयों में सामान्यतः बड़ी मात्रा में विनिवेश सम्मिलित होता है।**	

उत्तर 9	**(C) ये निर्णय व्यवसाय की तरलता एवं लाभप्रदता को प्रभावित करते हैं।** **(D) इनको एक बड़ी भारी लागत के अलावा परिवर्तित नहीं किया जा सकता।** (C) ये निर्णय व्यवसाय की तरलता एवं लाभप्रदता को प्रभावित करते हैं।	1 अंक
प्रश्न 10 उत्तर 10	**'यदि कर्मचारियों की ओर से कोई रचनात्मक सुझाव आता है, तो प्रबंध को अपने कान बंद नहीं करने चाहिए अपितु उनके सुझावों से यदि लागत में पर्याप्त कमी आती है, तो उन्हें इसके लिए पुरस्कृत किया जाना चाहिए।'** **उपर्युक्त कथन में वैज्ञानिक प्रबन्ध के किस सिद्धान्त की चर्चा की गई है ?** **(A) विज्ञान पद्धति, न कि अँगूठा टेक नियम** **(B) सहयोग, न कि टकराव** **(C) सहयोग, न कि व्यक्तिवाद** **(D) प्रत्येक व्यक्ति का उसकी अधिकाधिक क्षमता एवं समृद्धि के लिए विकास** (C) सहयोग, न कि व्यक्तिवाद	1 अंक
प्रश्न 11	**कथन I: अंशधारियों के कोष में प्रतिफल के भुगतान या पूँजी के पुनर्भुगतान की वचनबद्धता सम्मिलित होती है।** **कथन II : ऋण कोषों के सभी स्रोतों में से सबसे सस्ता स्रोत माना जाता है तथा ब्याज पर कर की कटौती इसे और अधिक**	

	सस्ता बना देती है। निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए: **(A) कथन I सत्य है तथा कथन II असत्य है।** **(B) कथन II सत्य है तथा कथन I असत्य है।** **(C) दोनों कथन सत्य हैं।** **(D) दोनों कथन असत्य हैं।**	
उत्तर 11	(B) कथन II सत्य है तथा कथन I असत्य है।	1 अंक
प्रश्न 12	**प्रखर लिमिटेड जीवनरक्षक औषधियों के उत्पादक हैं। दो वर्ष पूर्व फ्लू का प्रकोप हुआ तथा यह शीघ्र ही फैल गया तथा इससे बहुत लोग प्रभावित हुए। प्रखर लिमिटेड ने शोध तथा विकास पर अत्यधिक निवेश किया तथा इसके लिए एक दवा के विकास में सफल हुई। दवा फ्लू की रोकथाम में बहुत प्रभावी हुई तथा अब यह मरीजों के लिए आवश्यक हो गई। इसके परिणामस्वरूप, दवा की माँग कई गुना बढ़ गई। दवा की माँग को ध्यान में रखकर, कम्पनी ने दवा का मूल्य बढ़ा दिया। सरकार स्थिति पर ध्यान रख रही थी। क्योंकि फ्लू पर नियंत्रण की केवल यही एक दवा थी, जनता के लिए इसे वहन करने योग्य बनाने के लिए सरकार ने इसे एक आवश्यक दवा घोषित कर दिया और इसकी कीमत को नियंत्रित किया।** **निम्नलिखित में से उपर्युक्त स्थिति में चर्चित मूल्य निर्धारण को प्रभावित करने वाले कारकों की पहचान कीजिए:** **(i) उत्पादन लागत**	

	(ii) उपयोग की गई विपणन विधियाँ **(iii) उपयोगिता तथा माँग** **(iv) सरकारी तथा विधिक नियमन** **(A) केवल (iv)** **(B) (i), (iii) तथा (iv)** **(C) (iii) तथा (iv)** **(D) (i), (ii) तथा (iii)**	
उत्तर 12	(B) (i), (iii) तथा (iv)	1 अंक
प्रश्न 13	**टेकपैक लिमिटेड हैदराबाद की एक कम्पनी है जो पैकेजिंग सामग्री का उत्पादन करती है तथा इसे बी-टू-बी -व्यवसाय प्रकार में देशभर में विभिन्न उद्योगों को बेचती है। यह एक गतिशील कम्पनी है। वर्षों से जलवायु परिवर्तन के कारण तथा भारतीय ग्राहकों की पसंद में पर्यावरण-हितैषी उत्पादों के प्रति बदलाव के कारण कम्पनी ने जैव-निम्नीकरणीय पैकेजिंग सामग्री के उत्पादन की तरफ स्थानांतरण कर लिया है। इसके अतिरिक्त, इसके डिजिटल रूपांतरण के कारण, कम्पनी को अत्यधिक लाभ हुआ है क्योंकि इसके ग्राहक ऑनलाइन आदेश दे सकते हैं तथा विभिन्न ऑनलाइन तरीकों से रोकड़रहित भुगतान कर सकते हैं। उपर्युक्त स्थिति में चर्चित व्यावसायिक पर्यावरण के आयाम हैं :** **(A) आर्थिक तथा सामाजिक पर्यावरण** **(B) सामाजिक तथा प्रौद्योगिकीय पर्यावरण**	

उत्तर 13	**(C) प्रौद्योगिकीय तथा आर्थिक पर्यावरण** **(D) सामाजिक तथा राजनैतिक पर्यावरण** (B) सामाजिक तथा प्रौद्योगिकीय पर्यावरण	1 अंक
प्रश्न 14 उत्तर 14	**निम्नलिखित कथनों को पढ़िए अभिकथन (A) तथा कारण (R)। नीचे दिए गए विकल्पों में से सही विकल्प का चयन कीजिए :** **अभिकथन (A): लाभांश निर्णय लेते समय, प्रतिधारित लाभ की सीमा फर्म के वित्तीयन निर्णय को भी प्रभावित करती है।** **कारण (R) :फर्म को प्रतिधारित लाभ के बराबर पुनः निवेश के लिए कोषों की आवश्यकता नहीं होती है।** **(A) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं तथा कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या है।** **(B) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं, परन्तु कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या नहीं है।** **(C) अभिकथन (A) सत्य है, परन्तु कारण (R) असत्य है।** **(D) अभिकथन (A) असत्य है, परन्तु कारण (R) सत्य है।** (A) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं तथा कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या है।	1 अंक
प्रश्न 15	**उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अनुसार, एक वस्तु अथवा सेवा से असंतुष्ट होने पर उपभोक्ता को शिकायत करने तथा सुनवाई का अधिकार है।**	

	यहाँ संदर्भित उपभोक्ता अधिकार है_____: **(A) सुरक्षा का अधिकार** **(B) सुनवाई का अधिकार** **(C) सूचित होने का अधिकार** **(D) निवारण पाने का अधिकार**	
उत्तर 15	(B) सुनवाई का अधिकार	1 अंक
प्रश्न 16	**अशोक इंडस्ट्रीज़ लिमिटेड, ऑटोमोबाइल इंडस्ट्रीज़ के लिए पुर्जे बनाने वाली एक कम्पनी है। इस कम्पनी में सभी उत्पादन गतिविधियों के लिए मानक निर्धारित किए गए हैं, जिसमें प्रक्रिया, कच्चे माल, समय, उत्पाद, मशीनरी तथा विधियों का मानकीकरण सम्मिलित है जिनका पालन उत्पादन के समय किया जाना चाहिए। इस प्रकार प्राप्त उत्पादित सामग्री गुणवत्ता में सर्वश्रेष्ठ होगी। कम्पनी के फोरमैन, मेहरा, ने कामगारों के कार्यों को इस प्रकार डिज़ाइन किया है कि अनावश्यक चाल दूर हो (हट) जाएँ तथा कार्यों को कुशलतापूर्वक पूरा करने में कम समय लगे। उसने फैक्टरी में कामगारों को दी जा सकने वाली आराम की अवधियों के अन्तरालों तथा आवृत्तियों का वैज्ञानिक रूप से विश्लेषण किया ताकि उन्हें आंतरिक बल पुनः प्राप्त हो तथा वे कुशलता से कार्य कर पाए।** **उपर्युक्त अनुच्छेद में वैज्ञानिक प्रबंध की निम्नलिखित में से कौन-सी तकनीक की चर्चा नहीं की गई है?** **(A) थकान अध्ययन**	

उत्तर 16	**(B) विधि अध्ययन** **(C) गति अध्ययन** **(D) मानकीकरण तथा सरलीकरण** (B) विधि अध्ययन	1 अंक
प्रश्न 17 उत्तर 17	**प्रशांत ने एक फुटकर किराने का व्यवसाय आरंभ किया। ऑनलाइन शॉपिंग की बढ़ती हुई लोकप्रियता के कारण, इस व्यवसाय में प्रतियोगिता की मात्रा बहुत अधिक है। इससे कार्यशील पूँजी की आवश्यकता अधिक होगी क्योंकि ग्राहकों से तत्काल आदेशों को पूरा करने के लिए उसे अंतिम वस्तुओं (तैयार माल) के स्टॉक की अधिक आवश्यकता होगी। कार्यशील पूँजी की आवश्यकता को प्रभावित करने वाला कारक है :** **(A) कच्चे माल की उपलब्धता** **(B) संचालन का स्तर** **(C) प्रतियोगिता का स्तर** **(D) मुद्रा स्फीति** (C) प्रतियोगिता का स्तर	1 अंक
प्रश्न 18	**स्टेशनरी वस्तुओं का व्यापार करने वाली एक कम्पनी टी-पेक्स लिमिटेड में यह निर्णय लिया गया कि सभी क्रय ए के लिमिटेड से उधार किए जाएँगे तथा उधार अवधि न्यूनतम 7 दिनों की होगी। यह इसलिए किया गया क्योंकि कोई अन्य कम्पनी उधार**	

<table>
<tr><td></td><td>सुविधा का प्रस्ताव नहीं दे रही है। उपर्युक्त अनुच्छेद में किस प्रकार की योजना संदर्भित है ?
(A) नियम
(B) नीति
(C) विधि
(D) व्यूह-रचना</td><td></td></tr>
<tr><td>उत्तर 18</td><td>(B) नीति</td><td>1 अंक</td></tr>
<tr><td>प्रश्न 19</td><td>स्तंभ I में दिए गए बाह्य भर्ती के विभिन्न स्रोतों के वर्णन का मिलान स्तंभ II में दिए गए स्रोतों से कीजिए।
<table>
<tr><td>स्तंभ I</td><td>स्तंभ II</td></tr>
<tr><td>1. सभी रोज़गार चाहने वालों तथा उपलब्ध रोज़गार के अवसर, दोनों से संबंधित सूचना प्रदान करने के उद्देश्य से डिज़ाइन की गई तथा समर्पित वेबसाइट</td><td>(i) प्रतीक्षा सूची</td></tr>
<tr><td>2. विभिन्न पदों के लिए योग्य व्यक्तियों की भर्ती के लिए व्यावसायिक घरानों का शिक्षा संस्थानों के साथ संपर्क</td><td>(ii) वेब प्रसारण</td></tr>
</table></td><td></td></tr>
</table>

	3. उद्यम के सूचना-पट्ट पर उपलब्ध पदों के विवरण के साथ लगाई गई सूचना — **(iii) कैम्पस/महाविद्यालय/ विश्वविद्यालय भर्ती** **4. रिक्तियाँ भरने के लिए कार्यालय में आए अनियमित आवेदकों से प्राप्त आवेदनों से तैयार तथा जाँच किया गया डेटाबेस** — **(iv) प्रत्यक्ष भर्ती** **निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए:** **(A) 1-(iii), 2-(i), 3-(iv), 4-(ii)** **(B) 1-(i), 2-(iii), 3-(iv), 4-(ii)** **(C) 1-(ii), 2-(iv), 3-(i), 4-(iii)** **(D) 1-(ii), 2-(iii), 3-(iv), 4-(i)** (D) 1-(ii), 2-(iii), 3-(iv), 4-(i)	1 अंक
प्रश्न 20	**जब निर्माताओं द्वारा प्रत्यक्ष रूप से बिना किसी मध्यस्थ को सम्मिलित किए अंतिम उपभोक्ताओं को वस्तुएँ बेची जाती हैं तो उपयोग किया गया वितरण का माध्यम है:** **(A) शून्य-स्तरीय माध्यम** **(B) एक-स्तरीय माध्यम** **(C) द्वि-स्तरीय माध्यम** **(D) तीन-स्तरीय माध्यम**	

उत्तर 20	(A) शून्य-स्तरीय माध्यम	1 अंक
प्रश्न 21	**एक लोकप्रिय पत्रिका ने संपूर्ण विश्व में पदों में कटौती के विषय में एक लेख छापा। उसमें उल्लिखित था कि लागत कम करने, बाज़ार की दशा तथा प्रौद्योगिकीय प्रगति के कारण पिछले वर्ष में सूचना प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में लगभग दो लाख लोगों ने रोज़गार खोया।** **इसे भारत की एक सॉफ्टवेयर डेवलपमेंट कम्पनी टेकवायर लिमिटेड के कर्मचारियों द्वारा पढ़ा गया तथा इस पर चर्चा की गई। इससे उनके अंदर बहुत अशांति उत्पन्न हो गई तथा उनका मनोबल कम हो गया। कर्मचारियों की उत्पादकता में कमी आनी आरंभ हो गई। कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी को कर्मचारियों के मध्य उनके रोज़गार के विषय में असुरक्षा की भावना दिखाई दी। एक नेता के रूप में अपनी भूमिका को समझते हुए, उसने कर्मचारियों को उनकी भावी आय तथा रोज़गार के विषय में आश्वस्त करते हुए सभी कर्मचारियों को एक ई-मेल लिखी।** **इस संप्रेषण ने कर्मचारियों को मनोवैज्ञानिक तथा भावनात्मक संतुष्टि दी तथा इससे उनके निष्पादन में सकारात्मक परिणाम दर्शाए। मुख्य कार्यकारी अधिकारी अधीनस्थ को बिना कोई मौद्रिक प्रोत्साहन दिए उन्हें संगठन के उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए वांछित तरीके से कार्य करने में सफल रहा।**	

उत्तर 21	**(i) कर्मचारियों के निष्पादन में सुधार के लिए मुख्य कार्यकारी अधिकारी द्वारा उपयोग किए गए प्रोत्साहन की पहचान कीजिए तथा समझाइए ।** **(ii) उपर्युक्त स्थिति में मॉस्लो के आवश्यकता अनुक्रम सिद्धान्त के अनुसार कर्मचारियों की जिस आवश्यकता की संतुष्टि हुई है उसका उल्लेख कीजिए।** (i) <u>पद सुरक्षा :</u> यह एक गैर वित्तीय प्रोत्साहन है, जिसके अन्तर्गत कर्मचारी को अपने भविष्य की आय एवं कार्य दोनों के लिए स्थिरता/स्थायित्व प्रदान किया जाता है ताकि वह उत्साह से अपने कार्य को कर सके| (ii)उपरोक्त स्थिति में मस्लो के आवश्यकता अनुक्रम सिद्धान्त के अनुसार कर्मचारियों की <u>सुरक्षा संबंधी</u> आवश्यकतओं को संतुष्ट किया गया है। ये आवश्यकताए सुरक्षा तथा किसी भी शारीरिक तथा मनोवेगों की क्षति से बचाव प्रदान करती है।	प्रोत्साहन की पहचान के लिए 1 अंक + विवरण के लिए 1 अंक + आवश्यकता के उल्लेख के लिए 1 अंक 1+1+1= 3 अंक
प्रश्न 22 उत्तर 22	**(क) 'लोकतांत्रिक नेतृत्व' शैली को समझाइए।** 'लोकतांत्रिक नेतृत्व शैली' • "लोकतांत्रिक नेतृत्व शैली के अन्तर्गत नेता समूह से सलाह करने के उपरांत, ही आदेश देता है। वह समूह की स्वीकृति द्वारा नीतियों का संयोजन करता है।	1x3 = 3 अंक

	• एक लोकतांत्रिक नेता अपने अधीनस्थों को भी निर्णय लेने में भागीदारी करने के लिए प्रोत्साहित करता है। • वह समूह में निहित शक्तियों के माध्यम से ही, अधिक नियंत्रण को संभव बनाता है|	
प्रश्न 22	**अथवा** **(ख) 'एक बुद्धिमान प्रबंधक को संप्रेषण के अनौपचारिक माध्यमों के सकारात्मक पहलुओं का उपयोग करना चाहिए तथा इस माध्यम के नकारात्मक पहलुओं को कम उपयोग करना चाहिए।'** **उपर्युक्त कथन के प्रकाश में, संप्रेषण के अनौपचारिक माध्यम के किसी एक सकारात्मक तथा किन्हीं दो नकारात्मक पहलुओं को समझाइए।**	अथवा
उत्तर 22	<u>संप्रेषण के अनौपचारिक माध्यमों के सकारात्मक पहलू (कोई एक)</u> • कई बार, अनौपचारिक माध्यम प्रबन्धक के लिए सहायक भी होता है, जैसे इस माध्यम से सूचनाए बहुत शीघ्र पहुंचती है। • प्रबन्धको द्वारा अनौपचारिक माध्यमों का प्रयोग अपने अधीनस्थों की प्रतिक्रियाएं जानने के लिए किया जाता है| <u>संप्रेषण के अनौपचारिक माध्यमों के नकारात्मक पहलू (कोई दो)</u>	1+ 1x 2 =1+2= 3 अंक

	• कभी कभी अनौपचारिक संप्रेषण में सूचना का स्वरूप बिगड जाता है. • संप्रेषण के स्त्रोत का पता लगाना बेहद कठिन होता है • यह अफवाहों को जन्म देकर कार्यस्थान के वातावरण में बाधा उत्पन्न करता है।	
प्रश्न 23 उत्तर 23	**धीरेन पटेल एक दूध प्रक्रियण कम्पनी का मुख्य कार्यकारी अधिकारी है। वह एक बहुत प्रभावी प्रबंधक है। वह अपने कार्य में काफी व्यवस्थित है तथा अनुकरणीय व्यवहार प्रदर्शित करता है। धीरेन पटेल इस बात पर ज़ोर देता है कि संप्रेषण के सभी उद्देश्यों हेतु संगठन के सभी प्रबंधकों तथा अधीनस्थों को ऊपर से नीचे की तरफ जाने वाली एक अधिकार श्रृंखला का अनुसरण करना चाहिए।** **उपर्युक्त स्थिति में प्रकाशित प्रबंध के सामान्य सिद्धान्त की पहचान कीजिए तथा समझाइए।** <u>सोपान श्रृंखला (कोई दो बिन्दु)</u> • सोपान श्रृंखला को <u>उच्च अधिकारियों से अधीनस्थों तक अधिकार की एक स्पष्ट रेखा</u> के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। जिसका विस्तार प्रबंध के उच्चतम् स्तर से निम्नतम् स्तर तक हैं। • इसे <u>संप्रेषण की श्रृंखला</u> भी माना जाता है क्योंकि उच्च स्तर से दिए गए आदेश व निर्देश निम्न स्तर तक पहुंचने से पूर्व उनके मध्यस्थ प्रबन्धको तक पहुंचते हैं|	पहचान के लिए 1 अंक + विवरण के लिए 2 अंक 1+2 = 3 अक

	• आकस्मिक परिस्थिति अथवा अति आवश्यक कार्यों के लिए समान स्तर पर दो अलग अलग विभागों में काम करने वाले व्यक्तियों के मध्य गैंग प्लेंक के माध्यम से समतल संबंध भी स्थापित किया जा सकता है।	
प्रश्न 24 उत्तर 24	**(क) वित्तीयन निर्णय को प्रभावित करने वाले किन्हीं तीन कारकों का उल्लेख कीजिए।** <u>वित्तीयन निर्णयन को प्रभावित करने वाले कारक (कोई तीन)</u> (i) <u>लागत:</u> विभिन्न स्त्रोतों से वित्त प्राप्त करने की लागत भिन्न भिन्न होती है। साधारणतया एक विवेकशील प्रबंधक उसी स्त्रोत का चुनाव करता है जो सबसे सस्ता होता है। (ii) <u>जोखिम</u>: विभिन्न स्त्रोतों में संबंधित 'जोखिम मिन्न होती है। (iii) <u>प्रवर्तन लागत</u> : जिस स्त्रोत की प्रर्वतन लागत अधिक होती है उसके प्रति आकर्षण कम होता है| (iv) <u>रोकड प्रवाह स्थिति:</u> सुदृढ़ रोकड़ प्रवाह स्थिति, ऋण वितियन के विकल्प को समता की अपेक्षा अधिक व्यावहारिक बनाती है। (v) <u>स्थायी संचालन लागत:</u> यदि व्यवसाय में स्थायी संचालन लागत का स्तर ऊँचा है तो निश्चित रूप से इसकी स्थायी वित्तीय लागत को कम करने के लिए निम्न ऋण वित्तीयन को बेहतर माना जाएगा। (vi) <u>नियंत्रण प्रतिफल:</u> अधिक मात्रा में समता अंशों का निर्गमन व्यवसाय पर नियंत्रण को ढीला कर देता है। ऋण वित्तीयन में ऐसी परेशानिया नही आती।	1 x 3 = 3 अंक

	(vii) <u>पूँजी बाजार की स्थिति:</u> पूँजी बाज़ार की दशा भी निधि स्त्रोत के विकल्प को प्रभावित करती है। जिस समय स्टॉक बज़ार में प्रतिभूतियों का मूल्य बढ़ रहा होता है उस समय बहुत से लोग समता में निवेश के लिए तत्पर रहते हैं। यद्यपि किसी भी कम्पनी के लिए अवनत पूँजी मार्केट की दशा में समता निर्गमन का कार्य कठिन होता है। **(यदि किसी परीक्षार्थी ने केवल ऊपर दिए गए बिन्दु दिए हैं तो प्रत्येक बिन्दु के लिए केवल आधा अंक दिया जाए)**	
	अथवा	अथवा
प्रश्न 24	**(ख) भारतीय प्रतिभूति तथा विनिमय बोर्ड के किन्हीं तीन सुरक्षात्मक कार्यों का उल्लेख कीजिए।**	
उत्तर 24	<u>भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड के सुरक्षात्मक कार्य (कोई तीन)</u> (i) सेबी प्रतिभूति बाज़ार में धोखाधड़ी, अनुचित व्यवहारों, हेराफेरी, मूल्य में झूठे उतार चढ़ाव, झूठे कथनो इत्यादि पर रोक लगाता है। (ii) यह अंशों के भीतरी व्यापार पर रोक लगा ऐसी किसी गतिविधि पर जुर्माना लगाता है। (iii) यह निवेशकों की सुरक्षा के लिए कदम उठाता है। (iv) यह प्रतिभूति बाज़ार में उचित कार्यों एवं आचार संहिता के पालन को बढ़ावा देता है|	1 x 3 = 3 अंक

	(यदि किसी परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक दिए है तो प्रत्येक शीर्षक के लिए केवल आधा अंक दिया जाए)	
प्रश्न 25	**ईशान पाँच लीटर सरसों का तेल खरीदना चाहता था। बाज़ार में जाने से पहले उसने बाज़ार में उपलब्ध सरसों के तेल के विभिन्न ब्राण्डों के बारे में जानने के लिए इंटरनेट सर्फ किया। फुटकर दुकान पर पहुँचने पर उसे पाँच विभिन्न ब्राण्ड के सरसों के तेल पता चले, परन्तु उसको आश्चर्य हुआ कि उनमें से केवल एक पर 'FSSAI' प्रमाणिकता वाला चिह्न था, उसने इसी को क्रय करने का निर्णय लिया। उसने तेल के कंटेनर पर लगे लेबल को मूल्य तथा तेल का भार पता लगाने के लिए पढ़ा। तेल के मूल्य का भुगतान करते समय उसने यह सुनिश्चित किया कि रोकड़िया उसे नगद रसीद देता है।** **ईशान एक ज़िम्मेदार ग्राहक था। ऐसे किन्हीं चार उत्तरदायित्वों का उल्लेख कीजिए जिन्हें सरसों का तेल खरीदते समय ईशान ने ध्यान में रखा।**	
उत्तर 25	<u>ईशान द्वारा सरसों का तेल खरीदते समय ध्यान रखे गए उत्तरदायित्व</u> (i) <u>सजग रहना</u> बाज़ार में उपलब्ध विभिन्न वस्तु एवं सेवाओं के संबंध में जानकारी रखना जिससे कि बुद्धिमतापूर्ण चयन किया जा सके। (ii) केवल <u>मानक वस्तुओं को ही खरीदें</u> क्योंकि वह गुणवत्ता का विश्वास दिलाता है। इसलिए बिजली के सामान पर (ISI) का	1 x 4 = 4 अंक

	चिन्ह खाद्य उत्पादों पर (FPO) तथा आभूषणों पर (Hallmark) हॉलमार्क देखें| (iii) मूल्य, शुद्ध वजन, उत्पादन एवं उपयोग करने योग्य अंतिम तिथि की सूचना के लिए लेबल को ध्यान से पढ़े। (iv) वस्तु एवं सेवाओं को खरीदने पर नकद प्राप्ति रसीद मांगे। यह वस्तु के क्रय के सबूत का कार्य करेगी| **(यदि किसी परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक दिए है तो प्रत्येक शीर्षक के लिए केवल आधा अंक दिया जाए)**	
प्रश्न 26	**एक जलपान-गृह के मालिक, अनमोल पाठक, ने देखा कि एक वर्ष की अवधि में कच्चे माल, परिवहन तथा पैकेजिंग की लागत बढ़ गई। इसके परिणामस्वरूप कुल लागत 15% बढ़ गई। उसने सोचा कि संगठन में प्रत्येक गतिविधि की जाँच करना आसान कार्य नहीं था, इसलिए उसने इन तीन लागतों में हुई बढ़ोतरी का गहराई से अध्ययन करने का निर्णय लिया। उसने लागत में अपेक्षित बढ़ोतरी तथा वास्तविक बढ़ोतरी की नीचे दी गई एक सारणी तैयार की।**	

क्र.स.	**व्यय**	**लागत में अपेक्षित बढ़ोतरी**	**लागत में वास्तविक बढ़ोतरी**
1.	**कच्चा माल**	**4%**	**7%**
2.	**परिवहन**	**10%**	**8%**
3.	**पैकेजिंग**	**10%**	**20%**

उत्तर 26	**प्रबंध के एक कार्य से संबंधित उन दो अवधारणाओं को समझाइए जिनका उपयोग अनमोल पाठक द्वारा विचलनों का विश्लेषण करने के लिए किया जाएगा।** (a) <u>जटिल या संकट बिन्नु नियंत्रण:</u> जटिल या संकर बिंदु नियंत्रण का ध्यान संस्था के उन बिन्दुओं पर केन्द्रित होता है जो संगठन की सफलता में निर्णायक होते है क्योंकि संगठन की प्रत्येक क्रिया पर निगरानी रखना न तो सरल है और न ही अल्पव्ययी। (b) <u>अपवाद द्वारा प्रबंध:</u> अपवाद द्वारा प्रबंध के अंतर्गत केवल उन्हीं महत्त्वपूर्ण विचलनों को प्रबन्ध को सूचित किया जाता है जो स्वीकार्य सीमा से अधिक है। ताकि प्रवन्ध उन्हें ठीक करने के लिए सुधारात्मक कार्यवाही कर सके|	नाम के लिए 1 अंक + विवरण के लिए 1 अंक 2+2 = 4 अंक
प्रश्न 27 उत्तर 27	**पूँजी बाज़ार का अर्थ दीजिए। निम्नलिखित के आधार पर पूँजी बाज़ार तथा मुद्रा बाज़ार में अंतर स्पष्ट कीजिए:** **(i) प्रतिभागी** **(ii) अवधि** **(iii) निवेश व्यय** <u>पूँजी बाजार</u> से तात्पर्य उस सास्थानिक व्यवस्था की सुविधा से है जिसके माध्यम से दीर्घकालिक निधियों, ऋण व समता उगाहे या वर्धित एवं निवेशित किए जाते है	अर्थ के लिए 1 अंक 1 x 3

क्र.सं	आधार	पूंजी बाज़ार	मुद्रा बाज़ार	= 3 अंक 1+3= 4 अंक
1.	प्रतिभागी	दोनों वित्तीय संस्थान बैंक, निर्गमित इकाईयां विदेशी निवेशक एवं जनता में से साधारण फुटकर विनियोजक	केवल संस्थागत निवेशक ही मुद्रा बाज़ार में भाग लेते हैं।	
2.	अवधि	दीर्घ एवं मध्य अवधि की प्रतिभूतियो के सौदे होते हैं।	यहाँ लघुकालिक प्रलेखों के सौदे होते है जिनका न्यून्तम समय 1 वर्ष होता है|	
3.	निवेश व्यय	यहाँ प्रतिभूतियों में निवेश के लिए बहुत बड़ी मात्रा में वित्त का होना आवश्यक नहीं। प्रतिभूतियों का मूल्य साधारणतया कम ही होता है	मुद्रा बजार में सौदों के लिए बड़ी मात्रा में धन की आवश्यकता होती है।	

				जैसे ₹ 10/100 आदि। इसी तरह शेयरों के व्यापार की संख्या भी छोटी होती है जैसे 5, 50, 100 अंश आदि।		
प्रश्न 28 उत्तर 28	**(क) प्रबंध के 'नियन्त्रण' कार्य के महत्त्व के कोई चार बिन्दु समझाइए।** <u>नियंत्रण कार्य का महत्त्व (कोई चार)</u> **(उचित विवरण के साथ)** (i) संगठनात्मक लक्ष्यों की निष्पत्ति (ii) संसाधनों का कुशलतम् उपयोग (iii) आदेश एवं अनुशासन की सुनिश्चितता (iv) कर्मचारियों की अभिप्रेरणा में सुधार (v) मानकों की यर्थाथता को आंकना (vi), कार्य में समन्वय की सुविधा **अथवा** **(ख) किन्हीं चार बिन्दुओं की सहायता से 'नियोजन' तथा 'नियन्त्रण' के मध्य संबंध को समझाइए।** **<u>नियोजन एवं नियंत्रण में सम्बन्ध:</u>**					नाम के लिए ½ अंक + विवरण के लिए ½ अंक = 1x4 = 4अंक अथवा 1x4 = 4 अक

	(i) <u>नियंत्रण का आधार नियोजन में निर्धारित मानक होते हैं।</u> क्योकि यदि मानकों को पहले से ही निर्धारित नहीं किया जाएगा तो प्रबन्धक कुछ भी नियंत्रित नहीं कर पाएंगे| (ii) <u>नियंत्रण के बिना नियोजन अर्थहीन है।</u> क्योंकि जब नियोजन संक्रियात्मक हो जाता है तो नियंत्रण यह सुनिश्चित करता है कि घटनाएं योजना के अनुरूप ही हो| (iii) <u>नियोजन आदेशात्मक क्रिया है जबकि नियंत्रण मूल्यांकन की</u> क्योंकि नियोजन लक्ष्यों की उपलब्धि के लिए उपयुक्त कार्यविधि का निर्धारिण करता है| जबकि नियंत्रण इस बात की जाँच करता है कि क्या निर्णयों को अपेक्षित परिणामों में परिणित किया गया है या नहीं। (iv) <u>नियोजन तथा नियंत्रण दोनों ही आगे की ओर व पीछे की ओर देखते है। यह आगे की ओर देखते है</u> क्योंकि योजनाएँ भविष्य के लिए तैयार की जाती है और नियंत्रण अपने पुराने अनुभव से भविष्य को बेहतर बनाता है। <u>यह दोनो ही पीछे की ओर देखने वाले है क्योंकि</u> नियोजन भूतकाल के अनुभवों से मार्गदर्शन पाता है और नियंत्रण भूतकाल में स्थापित मानकों की तुलना वर्तमान निष्पादन से करता है । **(यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक दिए बिना भी सही विवरण दिया है तो उसे पूरे अंक दिए जाए)**	

<table>
<tr>
<td>प्रश्न 29</td>
<td>

सिल्क लिमिटेड की प्रति अंश आय ₹1 थी। उसने एक बैंक से 10% वार्षिक ब्याज की दर से ₹ 10 लाख का ऋण लिया। एक वर्ष पश्चात् परिणाम निम्न प्रकार से थे :

<table>
<tr><th>विवरण</th><th>राशि</th></tr>
<tr><td>समता (अंशधारक निधियाँ) (₹10 प्रत्येक के 2,00,000 अंश)</td><td>₹20 लाख</td></tr>
<tr><td>10% ऋण</td><td>₹10 लाख</td></tr>
<tr><td>ब्याज तथा कर पूर्व आय</td><td>₹6 लाख</td></tr>
<tr><td>प्रति अंश आय</td><td>₹2</td></tr>
</table>

कर दर 20% थी।

(i) ऋण के उपयोग से सिल्क लिमिटेड की प्रति अंश आय में बढ़ोतरी क्यों हुई ?

(ii) यदि कम्पनी की ब्याज तथा कर पूर्व आय ₹3 लाख होती, तब क्या ऋण का उपयोग कम्पनी के लिए लाभदायक होता ? समझाइए।

उत्तर 29

(i) सिल्क लि० के प्रति अंश आय में वृद्धि, ऋण के प्रयोग से हुई क्योंकि कम्पनी अपने कोषों पर जो प्रतिफल अर्जित कर रही थी उसकी तुलना में ऋण की लागत कम थी। <u>इसे समता पर व्यापार/धनात्मक वित्तीय उत्तोलक</u> भी कहा जाता है|

</td>
<td>1 अंक + 1 अंक + विवरण के लिए 2 अंक</td>
</tr>
</table>

	(ii) यदि कम्पनी की EBIT (ब्याज व टैक्स से पहले की आय) रूपये 3 लाख होती तो ऋण का प्रयोग कम्पनी के पक्ष में नहीं होता|	1+1+2 = 4 अक

<u>स्पष्टीकरण</u>

- यह कम्पनी के लिए प्रतिकूल है क्योंकि कम्पनी का (ROI) निवेश पर प्रतिफल ऋण की लागत से अधिक नहीं है।
- यह कम्पनी की (ROI) निवेश पर प्रतिफल है (3 लाख/30 लाख) × 100 जो है 10%, और ऋण पर ब्याज की दर भी 10% ही है।
- इस प्रकार की स्थिति में प्रतिअंश आय (EPS) होगी 0.8. यह प्रतिकूल वित्तीय उत्तोलन की स्थिति हैं।

<u>वैकल्पिक विवरण</u>

EBIT	3,00,000
घटा व्याज 10%	(1,00,000)
EBT (टैक्स पूर्वआय)	2,00,000
घटा टैक्स २०%,	(40,000)
टैक्स के बाद आय (EAT)	1,60,000
अंशों की संख्या	2,00,000
प्रति अंश आय (EPS)	0.8.

क्योंकि प्रतिअंश आय कम हो रही है इसलिए यह प्रतिकूल है।

प्रश्न 30	**(क) प्रशिक्षण की निम्नलिखित विधियाँ समझाइए :** **(i) प्रकोष्ठ प्रशिक्षण** **(ii) स्थानबद्ध प्रशिक्षण**	
उत्तर 30	(i) <u>प्रकोष्ठ प्रशिक्षण:</u> • इस प्रणाली में कर्मचारी अपने काम को उन्हीं उपकरणों पर सीखते हैं जिन पर उन्हें काम करना होता है लेकिन यह प्रशिक्षण वास्तविक कार्यस्थल से हटकर दिया जाता है। इस प्रणाली का प्रयोग तब किया जाता है जब कर्मचारियों को परिष्कृत मशीनों या संयंत्रों पर काम करना होता है। (ii) <u>स्थानबद्ध प्रशिक्षण</u> • यह प्रशिक्षण का एक संयुक्त कार्यक्रम है, जिसमें शैक्षणिक संस्थान तथा व्यावसायिक फर्म सहयोग देती है। चयनित प्रशिक्षणार्थी एक निश्चित/निर्धारित अवधि के लिए नियमित अध्ययन करते हैं। वे उसी फैक्टरी या कार्यालय में व्यावहारिक ज्ञान तथा कौशल अर्जित करने के लिए कार्य भी करते हैं।	2 + 2 = 4 अंक
	अथवा	अथवा
प्रश्न 30	**(ख) प्रबंध के 'निर्देशन' कार्य की कोई चार विशेषताएँ समझाइए।**	
उत्तर 30	<u>प्रबन्ध के निर्देशन कार्य की विशेषताएँ (कोई चार)</u>	

	(i) निर्देशन क्रिया को आरंभ करती है। (ii) निर्देशन प्रबन्ध के प्रत्येक स्तर पर निष्पादित होता है। (iii) निर्देशन निरंतर चलने वाली प्रक्रिया है। (iv) निर्देशन ऊपर स नीचे की ओर प्रवाहित होता है **(यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक दिए बिना भी सही विवरण दिया है तो उसे पूरे अंक दिए जाए)**	नाम के लिए ½ अंक + विवरण के लिए ½ अंक 1×4= 4 अंक
प्रश्न 31	**बी जे प्राइवेट लिमिटेड 'प्योर शाइन' ब्राण्ड नामक जैविक शैंपू का उत्पादन करने वाली एक कम्पनी है। यह नाम कम्पनी को उत्पाद विभेदीकरण में सहायता करेगा। लक्षित बाज़ार में ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए कम्पनी ने प्राकृतिक अवयवों जैसे करी पत्ता, नीम, चावल आदि का प्रयोग किया। कम्पनी का केन्द्र-बिंदु ग्राहकों की आवश्यकताओं की संतुष्टि है। शैंपू की अधिक माँग लेने के लिए इसने बाज़ार में उपलब्ध अन्य शैपुओं की तुलना में कम मूल्य निर्धारण का निर्णय लिया। शैंपू के बारे में तथा इसकी विशेषताओं आदि को ग्राहकों को सूचित करने के लिए कम्पनी ने विभिन्न प्रवर्तन तरीकों का उपयोग किया। ग्राहकों की अधिकतम संतुष्टि तथा ग्राहकों की शिकायतों का निपटान करने हेतु कम्पनी ग्राहक सेवा केन्द्र के विवरण भी प्रदान कर रही है।** **उपर्युक्त अनुच्छेद में चर्चित विपणन के किन्हीं तीन कार्यों की पहचान कीजिए तथा समझाइए।**	
उत्तर 31	<u>विपणन के कार्य (कोई तीन)</u>	पहचान के लिए के ½

	(i) <u>ब्रांडिग:</u> ब्रांडिग किसी उत्पाद को नाम देने की वह प्रक्रिया है जो फर्म के उत्पाद को प्रतियोगियों के उत्पादों से भिन्न प्रदर्शित करने में सहायक होता है। (ii) <u>मूल्य निर्धारण</u>: उत्पाद का मूल्य वह राशि है जिसका भुगतान उत्पाद प्राप्त करने के लिए ग्राहक को करना होता है। (iii) <u>संवर्धन:</u> वस्तु एवं सेवाओं के संवर्धन में उपभोक्ताओं को फर्म के उत्पाद एवं उसकी विशेषताओं के संबंध में सूचना देना तथा उन्हें इन उत्पादों को क्रय करने के लिए प्रेरित करना सम्मिलित होता है। (iv) <u>ग्राहक समर्थन सेवाएँ</u>: विपणन प्रबन्ध का एक महत्त्वपूर्ण कार्य ग्राहक समर्थन सेवाओं का विकास करना है जैसे बिक्री के बाद की सेवाएँ, ग्राहकों की शिकायत को दूर करना तथा समायोजन को देखना, साख सेवाएं, रख रखाव सेवाएँ तथा तकनीकी सेवाएँ प्रदान करना तथा उपभोक्ता सूचनाएँ देना। ये सभी सेवाएँ ग्राहकों को अधिकतम् संतुष्टि प्रदान करती हैं।	अंक + विवरण के लिए 1½ अंक 2x3 = 6 अंक
प्रश्न 32 उत्तर 32	**(क) व्यावसायिक पर्यावरण पर प्रकाश डालने वाले किन्हीं चार बिन्दुओं का महत्त्व समझाइए ।** <u>व्यावसायिक पर्यावरण का महत्त्व (कोई चार)</u> (i) संभावनाओं/अवसरों की पहचान कर पहल करने के लाम (ii) 'खतरे की पहचान एवं समय से पहले चेतावनी में सहायक (iii) उपयोगी संसाधनों का दोहन| (iv) नियोजन व नीति निर्धारण में सहायक।	शीर्षक के लिए ½ अंक + विवरण के लिए 1

	(v) तीव्रता से हो रहे परिवर्तनों का सामना करने में सहायक| (vi) निष्पादन में सुधार में सहायक। **(यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक दिए बिना भी सही विवरण दिया है तो पूरे अंक दिए जाए)** **अथवा**	अंक 1½ ×4= 6 अंक अथवा
प्रश्न 32 उत्तर 32	**(ख) संगठन के लिए प्रबंध के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं को समझाइए।** <u>प्रबंध का महत्त्व (कोई चार)</u> (i) सामूहिक लक्ष्यों की प्राप्ति में सहायक (ii) क्षमता में वृद्धि (iii) गतिशील संगठन का निर्माण करता है (iv) व्यक्तिगत उद्देश्यों की प्राप्ति में सहायक (v) समाज के विकास में सहायक **(यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक दिए बिना भी सही विवरण दिया है तो उसे पूरे अंक दिए जाए)**	शीर्षक के लिए ½ अंक + विवरण के लिए 1 अंक 1½ ×4= 6 अंक
प्रश्न 33 उत्तर 33	**किन्हीं चार बिन्दुओं की सहायता से समझाइए कि एक संगठन में नियोजन क्यों महत्त्वपूर्ण है।** नियोजन का महत्त्व (कोई चार) (i) निर्देशन की व्यवस्था करता है। (ii) अनिश्चितता के जोखिम को कम करता है (iii) अतिव्यापित् तथा अपव्ययी क्रियाओं को कम करता है। (iv) 'नव प्रवर्तन विचारों को प्रोत्साहित करता है।	शीर्षक के लिए ½ अंक + विवरण के लिए 1 अंक 1½

	(v) निर्णय लेने को सरल बनाता है (vi) नियंत्रण के लिए मानकों का निर्धारण करता है। **(यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक दिए बिना ही सही विवरण दिया है तो उसे पूरे अंक दिए जाए)**	×4= 6 अंक
प्रश्न 33	**अथवा** **(ख) 'अधिकार का प्रभावी अंतरण, बहुत से लाभों की तरफ ले जाता है।' उपर्युक्त कथन को किन्हीं चार बिन्दुओं की सहायता से समझाइए।**	अथवा
उत्तर 33	अधिकार अंतरण के लाभ (कोई चार) (i) प्रभावी प्रबंध (ii) कर्मचारियों का विकास (iii) कर्मचारियों को प्रेरणा (iv) विकास का सरलीकरण (v) प्रबंध सोपानिकी (पदानुकम) का आधार (vi) उत्तम सामंजस्य **(यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक दिए बिना ही सही विवरण दिया है तो उसे पूरे अंक दिए जाए)**	शीर्षक के लिए ½ अंक + विवरण के लिए 1 अंक 1½ ×4= 6 अंक
प्रश्न 34	**निदान सेवाओं में 'हेल्थ रिलैक्स लिमिटेड' भारत का एक अग्रणी उपभोक्ता स्वास्थ्य देखभाल ब्राण्ड है। इसके पास संपूर्ण देश में एकीकृत निदान केन्द्रों का नेटवर्क है। अपने विस्तार के लिए कम्पनी नए मार्गों की खोज कर रही थी। उच्च स्तरीय प्रबंधकों ने व्यावसायिक पर्यावरण का विश्लेषण किया तथा पता लगाया**	

	कि क्योंकि वर्ष 2023 को मोटा अनाज का अंतरराष्ट्रीय वर्ष घोषित किया है, अतः यह आशा थी कि मोटे अनाज की वैश्विक माँग लगभग 5% प्रतिवर्ष बढ़ जाएगी। क्योंकि भारत मोटे अनाज का एक अग्रणी उत्पादक तथा निर्यातक है यह अनुभव किया गया कि मोटे अनाज उद्योग में अत्यधिक व्यावसायिक अवसर थे। निदेशक मण्डल ने मोटे अनाज से बने रोटी, नूडल्स तथा डोसा मिश्र के विक्रय-व्यवसाय को बाज़ार में उतारने के विचार की अनुमति प्रदान की। **कम्पनी को अपने को पुनःसंरचित करना पड़ा। यह विभिन्न प्रकार की उत्पाद श्रेणियों में विविधता लाई तथा अलग-अलग व्यवसाय इकाइयों को सम्मिलित करते हुए एक ढाँचे का निर्माण किया। प्रत्येक इकाई का एक प्रबंधक था, जो निष्पादन के लिए उत्तरदायी था तथा जिसका प्रत्येक इकाई पर अधिकार था। उत्पादित किए गए विभिन्न उत्पादों के आधार पर मानव शक्ति का समूहीकरण किया गया।** **(i) पुनःसंरचना के पश्चात् हेल्थ रिलैक्स लिमिटेड के संगठनात्मक ढाँचे के प्रकार की पहचान कीजिए तथा इसका अर्थ दीजिए।** **(ii) उपर्युक्त स्थिति में पहचाने गए संगठनात्मक ढाँचे के प्रकार के कोई दो लाभ तथा दो हानियों की व्याख्या कीजिए।**	
उत्तर 34	(i) <u>विभागीय/प्रभागीय ढांचा</u>	ढांचे कि पहचान के

	यह संगठन का ऐसा ढाँचा है जिसमें कई पृथक व्यावसायिक इकाईयों होती है अथवा उद्यम वास्तव में एक से अधिक उत्पादों की पूर्ति बाज़ार में करता है। <u>(ii) प्रभागीय/विभागीय संगठन के गुण (कोई दो)</u> (i) 'प्रभाग अध्यक्ष की, उत्पाद विशेषीकरण, तथा प्रवीणता को विकसित करते हैं। जिससे वे उच्च पदों (स्थानों) पर पदोन्नति के लिए तैयारहो जाते है| (ii) प्रभाग अध्यक्ष लाभ के लिए जवाबदेह होते हैं। किसी भी प्रभाग से संबंधित लागत की गणना आसानी से की जा सकती है। इससे कार्य निष्पादन गणना का सही आधार मिल जाता है यह उत्तर दायित्व निश्चित करने में भी सहायता करता है। (iii) एक स्वायत्त (स्वतंत्र) इकाई होने के कारण प्रत्येक प्रभाग शीघ्र निर्णय ले सकता है। अत: लचीलापन तथा पहल को प्रोत्साहन मिलता है| (iv) नयी उत्पाद इकाई प्रारंभ करने के लिए केवल प्रभाग प्रधान तथा कर्मचारियों की नियुक्ति मात्र की आवश्यकता होती है इससे वर्तमान इकाईयों के काम काज में कोई बाधा नहीं आती| (iii) <u>विभागीय/प्रभागीय ढाँचे के दोष (कोई दो)</u> (i) विभिन्न प्रभागों में कोषों के आबंटन को लेकर झगड़े हो जाते हैं।	लिए 1 अंक + अर्थ के लिए 1 अंक + 2 अंक गुणों के लिए + 2 अंक दोष के लिए 1+1+2+2 = 6 अंक

	(ii) इसमें काम की बार-बार दोहराई हो जाने से लागत मूल्य बढ़ सकता है। (iii) किसी विशेष प्रभाग को यह पर्यवेक्षणार्थ 'प्रबंधक अधिकारों के साथ नियुक्त करते हैं। इस प्रकार प्रबंधक अधिकार तो पाते है| लेकिन अपने आप को स्वतंत्र रूप में स्थापित करने के चक्कर में संगठन के हितों को भुला देते हैं। **(यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक दिए बिना ही सही विवरण दिया है तो उसे पूरे अंक दिए जाए)**	

Marking Scheme Strictly Confidential (For Internal and Restricted use only) Senior School Certificate Supplementary Examination, July 2024 SUBJECT NAME: BUSINESS STUDIES (66/S/1)	
General Instructions: -	
1	You are aware that evaluation is the most important process in the actual and correct assessment of the candidates. A small mistake in evaluation may lead to serious problemswhich may affect the future of the candidates, education system and teaching profession. To avoid mistakes, it is requested that before starting evaluation, you must read and understand the spot evaluation guidelines carefully.
2	**"Evaluation policy is a confidential policy as it is related to the confidentiality of the examinations conducted, Evaluation done and several other aspects. Its' leakage to public in any manner could lead to derailment of the examination system and affect the life and future of millions of candidates. Sharing this policy/document to anyone, publishing in any magazine and printing in News Paper/Website etc may invite action under various rules of the Board and IPC."**
3	Evaluation is to be done as per instructions provided in the Marking Scheme. It should not be done according to one's own interpretation or any other consideration. Marking Scheme should be strictly adhered to and religiously followed. **However, while evaluating, answers which are based on latest information or knowledge and/or are innovative, they may be assessed for their correctness otherwise and due marks be awarded to them. In Class XII, while evaluating two competency -based questions, please try to understand given answer and even if the reply is not from marking scheme but correct competency is enumerated by the candidate, due marks should be awarded.**
4	The Marking scheme carries only suggested value points for the answers.These are in thenature of Guidelines only and do not constitute the complete answer. The students can have their own expression and if the expression is correct, the due marks should be awarded accordingly.
5	The Head-Examiner must go through the first five answer books evaluated by each evaluator on the first day, to ensure that evaluation has been carried out as per the instructions given in the Marking Scheme. If there is any variation, the same should be zero after delibration and discussion. The remaining answer books meant for evaluation shall begiven only after ensuring that there is no

	significant variation in the marking of individual evaluators.
6	Evaluators will mark(√) wherever answer is correct. For wrong answer CROSS 'X" be marked. Evaluators will not put right (✓)while evaluating which gives an impression thatanswer is correct and no marks are awarded. **This is most common mistake which evaluators are committing.**
7	If a question has parts, please award marks on the right-hand side for each part. Marks awarded for different parts of the question should then be totaled up and written in the left-hand margin and encircled. This may be followed strictly.
8	If a question does not have any parts, marks must be awarded in the left-hand margin andencircled. This may also be followed strictly.
9	If a student has attempted an extra question, answer of the question deserving more marksshould be retained and the other answer scored out with a note **"Extra Question"**.
10	No marks to be deducted for the cumulative effect of an error. It should be penalized onlyonce.
11	A full scale of 80 marks has to be used. Please do not hesitate to award full marks if the answerdeserves it.
12	Every examiner has to necessarily do evaluation work for full working hours i.e., 8 hours every day and evaluate 20 answer books per day in main subjects and 25 answer books per day in other subjects (Details are given in Spot Guidelines).
13	Ensure that you do not make the following common types of errors committed by theExaminer in the past- Giving more marks for an answer than assigned to it. ● Wrong totalling of marks awarded on an answer. ● Wrong transfer of marks from the inside pages of the answer book to the title page. ● Wrong question wise totalling on the title page. ● Leaving answer or part thereof unassessed in an answer book. ● Wrong totalling of marks of the two columns on the title page. ● Wrong grand total. ● Marks in words and figures not tallying/not same. ● Wrong transfer of marks from the answer book to online award list. ● Answers marked as correct, but marks not awarded. (Ensure that the right

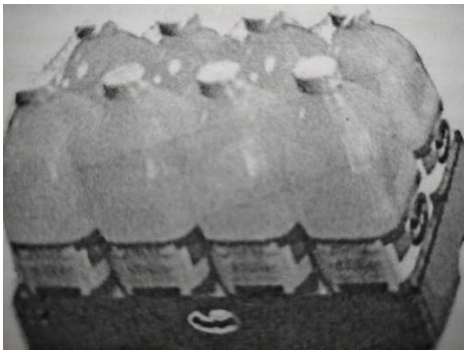
	tick mark iscorrectly and clearly indicated. It should merely be a line. Same is with the X for incorrect answer.) • Half or a part of answer marked correct and the rest as wrong, but no marks awarded.
14	While evaluating the answer books if the answer is found to be totally incorrect, it shouldbe marked as cross (X) and awarded zero (0)Marks.
15	Any un assessed portion, non-carrying over of marks to the title page, or totaling errordetected by the candidate shall damage the prestige of all the personnel engaged in theevaluation work as also of the Board. Hence, in order to uphold the prestige of all concerned, it is again reiterated that the instructions be followed meticulously and judiciously.
16	The Examiners should acquaint themselves with the guidelines given in the "**Guidelinesfor spot Evaluation**" before starting the actual evaluation.
17	Every Examiner shall also ensure that all the answers are evaluated, marks carried over tothe title page, correctly totaled and written in figures and words.
18	The candidates are entitled to obtain photocopy of the Answer Book on request on paymentof the prescribed processing fee. All Examiners/Additional Head Examiners/Head Examiners are once again reminded that they must ensure that evaluation is carried out strictly as per value points for each answer as given in the Marking Scheme.

MARKING SCHEME

Senior Secondary School Supplementary Exam, July 2024

BUSINESS STUDIES (Subject Code — 054)

[Paper Code — 66/S/1]

Q. No.	EXPECTED ANSWER / VALUE POINTS	Marks
1.	**Q. The level(s) of packaging shown in the picture given below is/are:**  **(A) Primary level only** **(B) Primary and secondary levels** **(C) Primary, secondary and transportation packaging levels** **(D) Primary and transportation packaging levels** **Ans.** (D) Primary and transportation packaging levels	**1 mark**
2.	**Q. Aparna and Priyanka are working in 'Shreya Industries', a company dealing in readymade garments for women. Each of them was assigned the responsibility of producing 10 dresses each within 5 days at a cost of ₹ 1,000 per dress. Aparna was able to produce 10 dresses at a cost of ₹ 1,100 per dress within 5 days, whereas Priyanka was able to produce only 8 dresses at a cost of ₹ 900 per dress in 5 days.** **Which of the following statements is correct with respect to the above?** **(A) Aparna is efficient but Priyanka is effective.** **(B) Aparna is effective but Priyanka is efficient.** **(C) Both Aparna and Priyanka are effective.** **(D) Both Apana and Priyanka are efficient.**	

	Ans. (B) Aparna is effective but Priyanka is efficient.	**1 mark**
3.	**Q. Which of the following options denotes the correct sequence of steps in the process of 'Organizing function of management?** **(A) Departmentalisation →Identification and division of work → Establishing authority and reporting relationships → Assignment of duties** **(B) Departmentalisation → Identification and division of work → Assignment of duties →Establishing authority and reporting relationships** **(C) Identification and division of work → Establishing authority and reporting relationships → Assignment of duties → Departmentalisation** **(D) Identification and division of work → Departmentalisation → Assignment of duties → Establishing authority and reporting relationships** **Ans.** (D) Identification and division of work→ Departmentalisation → Assignment of duties → Establishing authority and reporting relationships	**1 mark**
4.	**Q. Which of the following is not a function of middle level management?** **(A) To interpret the policies framed by the top management** **(B) To ensure that their department has the necessary personnel** **(C) To coordinate the activities of different departments** **(D) To assign necessary duties and responsibilities to the personnel in their departments** Ans. (C) To coordinate the activities of different departments	**1 mark**
5.	**Q. 'If there is a fixed place for everything and it is present there, then there will be no hindrance in the activities of business/factory.'** **The principle of management that is highlighted in the above statement is:**	

	(A) Discipline **(B) Order** **(C) Unity of direction** **(D) Esprit de corps** **Ans.** (B) Order	**1 mark**
6.	**Q.** ***Statement I*****: As per the Consumer Protection Act, 2019, the District Commission has a jurisdiction to entertain complaints where value of goods or services paid as consideration does not exceed ₹ 10 crores.** ***Statement II*****: If any of the parties is not satisfied by the order of the District Commission, they can appeal against such order to the State Commission on the grounds of facts or law within a period of forty-five days from the date of order.** **Choose the correct option from the following:** **(A) Statement I is true and Statement II is false.** **(B) Statement II is true and Statement I is false.** **(C) Both the Statements are true.** **(D) Both the Statements are false.** **Ans.** (B) Statement II is true and Statement I is false.	**1 mark**
7.	**Q. 'V.K. Public School' had a vacancy for an English teacher for Class XII. After preliminary screening of the applications, they shortlisted 10 candidates. Now, the school management asked the candidates to give a demonstration lesson related to the curriculum of Class XII. The purpose of these demonstration lessons was to measure the existing teaching skills of the candidates and proficiency in the area of profession.** **Identify the type of selection test used by 'V.K. Public School' in the above case:** **(A) Aptitude test** **(B) Intelligence test** **(C) Trade test** **(D) Personality test**	

	Ans. (C) Trade test	**1 mark**
8.	**Q. The purpose of the principle of 'unity of command" is that:** **(A) It avoids dual subordination.** **(B) It subordinates individual interests to organizational interests.** **(C) It promotes a team spirit of unity and harmony among employees.** **(D) It concentrates decision-making authority at the top level.** **Ans**. (A) It avoids dual subordination.	**1 mark**
9.	**Q. Which of the following statements is correct for 'short term investment decisions' ?** **(A) They affect the earning capacity of a business in the long run.** **(B) These decisions normally involve huge amounts of investment.** **(C) These decisions affect the liquidity as well as profitability of a business.** **(D) They are irreversible except at a huge cost.** **Ans.** (C) These decisions affect the liquidity as well as profitability of a business.	**1 mark**
10.	**Q. The management should not close its ears to any constructive suggestions made by the employees but reward them for their suggestions which results in substantial reduction in costs.** **Which principle of scientific management is discussed in the above statement?** **(A) Science, Not Rule of Thumb** **(B) Harmony, Not Discord** **(C) Cooperation, Not Individualism** **(D) Development of Each and Every Person to His or Her Greatest Efficiency and Prosperity**	

	Ans. (C) Cooperation, Not Individualism	**1 mark**
11.	**Q.** ***Statement I*: Shareholders' funds involve commitment regarding the payment of returns or the repayment of capital.** ***Statement II* : Debt is considered to be the cheapest of all the sources of funds and tax deductibility of interest makes it still cheaper.** **Choose the correct option from the following:** **(A) Statement I is true and Statement II is false.** **(B) Statement II is true and Statement I is false.** **(C) Both the Statements are true.** **(D) Both the Statements are false.** **Ans.** (B) Statement II is true and Statement I is false.	**1 mark**
12.	**Q. Prakhar Ltd. is the manufacturer of life-saving drugs. There was an outbreak of flu two years back that spread quickly and affected many people. Prakhar Ltd. made huge investment on research and development and was able to develop a medicine for the same. The medicine was very effective in controlling the flu and now it has become a necessity for the patients. As a result, the demand for the medicine increased manifold. Considering the demand, the company increased the price of the medicine. The government observed the situation. Since it was the only available medicine to combat flu, the Government declared it as an essential medicine and regulated its price to make it affordable for the public.** **From the following, identify the factor(s) affecting the determination of price discussed in the above case:** **(i) Product cost** **(ii) Marketing methods used** **(iii) Utility and demand** **(iv) Government and legal regulations** **(A) (iv) only** **(B) (i), (iii) and (iv)** **(C) (iii) and (iv)**	

	(D) (i), (ii) and (iii) **Ans.**(B) (i), (iii) and (iv)	**1 mark**
13.	**Q. Techpack Ltd. is a company in Hyderabad that produces and sells packaging material to various industries across the nation in a B2B e-business form. It is a dynamic company. Over the years, due to rising concerns for climate change and shift of preferences of Indian customers towards environment-friendly products, the company has shifted to the production of biodegradable packaging material. Moreover, due to its digital transformation, the company has tremendously benefited as its customers could place orders and make cashless payments in various online modes.** **The dimensions of business environment discussed in the above case are** **(A) Economic and social environments** **(B) Social and technological environments** **(C) Technological and economic environments** **(D) Social and political environments** **Ans.** (B) Social and technological environments	**1 mark**
14.	**Q. Read the following statements: Assertion (A) and Reason (R). Choose the correct alternative from the options given below:** ***Assertion (A)*: While taking dividend decision, the extent of retained earnings also influences the financing decision of the firm.** ***Reason (R)*: The firm does not require funds to the extent of re-invested retained earnings.** **(A) Both Assertion (A) and Reason (R) are true and Reason (R) is the correct explanation of Assertion (A).** **(B) Both Assertion (A) and Reason (R) are true, but Reason (R) is not the correct explanation of Assertion**	

	(A). **(C) Assertion (A) is true, but Reason (R) is false.** **(D) Assertion (A) is false, but Reason (R) is true.** **Ans.** (A) Both Assertion (A) and Reason (R) are true and Reason (R) is the correct explanation of Assertion (A).	**1 mark**
15.	**Q. As per the Consumer Protection Act, 2019, the consumer has a right to file a complaint and to be heard in case of dissatisfaction with a good or a service.** **The consumer right being referred to here is _____:** **(A) Right to Safety** **(B) Right to be Heard** **(C) Right to be Informed** **(D) Right to Seek Redressal** **Ans.** (B) Right to be Heard	**1 mark**
16.	**Q. Ashok Industries Ltd. is a company manufacturing components for automobile industries. In this company, standards have been set for every manufacturing activity including standardisation of process, raw material, time, product, machinery and methods which must be adhered to during production. This has been done to bring excellence in quality of the materials produced. The foreman of the company, Mehra, has designed the jobs of the workers in such a manner that unnecessary movements are eliminated and it takes less time to complete the jobs efficiently. He has also scientifically analysed the duration and frequency of rest intervals that should be provided to the workers in the factory so that they can regain stamina and work efficiently.** **Out of the following, which technique of scientific management has not been discussed in the above paragraph?** **(A) Fatigue study** **(B) Method study** **(C) Motion study** **(D) Standardisation and simplification**	

	Ans. (B) Method Study	**1 mark**
17.	**Q. Prashant started a grocery retail business. Due to increasing popularity of online shopping, the degree of competition is very high in this business. His requirement of working capital will be high as he would have to hold larger stocks of finished goods to meet urgent orders from customers. The factor affecting the requirement of working capital is:** **(A) Availability of raw material** **(B) Scale of operations** **(C) Level of competition** **(D) Inflation** **Ans.** (C) Level of competition	**1 mark**
18.	**Q. In T-pex Ltd, a company trading in stationery items, it was decided that all purchases would be made from AK Ltd. on credit basis with credit period of at least 7 days. This was done because no other company was offering credit facility. Which type of plan has been referred to in the above paragraph?** **(A) Rule** **(B) Policy** **(C) Method** **(D) Strategy** **Ans.** (B) Policy	**1 mark**
19.	**Q. Match the explanation of different sources of external recruitment given in Column I with the sources given in Column II.**	

Column I	***Column II***
1 Websites designed and dedicated for the purpose of providing information about both, job seekers and job openings	**(i) Casual Callers**
2. Liaison of business houses with the educational institutes to	**(ii) Web Publishing**

	recruit qualified personnel for various jobs	
	3. Notice placed on the notice-board of the enterprise specifying the details of the jobs available	(iii) Campus Recruitment
	4. Database of unsolicited applicants in the office, prepared and screened to fill vacancies	(iv) Direct Recruitment

Choose the correct option from the following:
(A) 1-(iii), 2-(i), 3-(iv), 4-(ii)
(B) 1-(i), 2-(iii), 3-(iv), 4-(ii)
(C) 1-(ii),2-(iv), 3-(i), 4-(iii)
(D) 1-(ii), 2-(iii),3-(iv), 4-(i)

Ans. (D) 1-(ii), 2-(iii), 3-(iv), 4-(i) — **1 mark**

20. **Q. When the products are sold by a manufacturer to the end consumer without involving any intermediary, the type of channel of distribution used is:**
(A) Zero level channel
(B) One level channel
(C) Two level channel
(D) Three level channel

Ans. (A) Zero level channel — **1 mark**

21. **Q. A popular magazine published an article on job cuts across the globe. It stated that due to reasons like cost cutting, market conditions and technological advancement, almost two lakh people in the IT sector have lost their jobs during the last year.**

This was read and discussed by employees of Techwire Ltd. a software development company in India. It created a lot of unrest among them and their morale came down. The productivity of the employees started declining. The Chief Executive Officer of the company observed the insecurity among the staff about their jobs. Understanding his role as the leader, he wrote an e-mail to all the

	employees assuring them about the stability of their future income and job. This communication gave the employees psychological and emotional satisfaction and showed positive results in terms of their performance. The Chief Executive Officer was able to make the subordinates act in a desired manner to achieve the organizational goals, without giving them any monetary incentives. **(i) Identify and explain the incentive used by the Chief Executive Officer to improve the performance of the employees.** **(ii) State the need of the employees as per Maslow's Hierarchy of Needs theory which was satisfied in the above case.** **Ans.** **(i)** Job Security It is a non-monetary incentive in which employees are given certain stability about the future income and work so that they do not feel worried on these aspects and work with greater zeal. **(ii)** As per Maslow's Need Hierarchy theory, Safety and Security needs of the employees were satisfied in the above case which include providing security and protection from physical and emotional harm.	1 mark for identifying the incentive + 1 mark for explanation + 1 mark for stating the need = 1+1+1 **= 3marks**
22.	**(a) Q. Explain 'Democratic (Participative) style of leadership'.** **Ans.** Democratic (Participative) style of leadership • Democratic style of leadership is one in which the leader develops action plans and takes decisions in consultation with his subordinates. • A democratic leader will encourage the subordinates to participate in decision-making. • He exercises control by using forces within the group. **OR**	= 1 x 3 **= 3 marks** **OR**

	(b) Q. 'An intelligent manager should make use of positive aspects of informal channels and minimise the use of negative aspects of this channel of communication.' **In the light of the above statement, explain any one positive and any two negative aspects of informal channels of communication.** **Ans**. <u>Positive aspects of informal channel of communication</u> (any one) • Informal channels carry information rapidly and may be useful to the manager at times. • Informal channels are used by the managers to transmit information and know the reactions of his/her subordinates. <u>Negative aspects of informal channel of communication</u> (any two) • The informal communication spreads rapidly but sometimes gets distorted. • It is very difficult to detect the source of such communication. • It also leads to generate rumours and sometimes may hamper work environment.	1 + 1 x 2 = 1 + 2 **= 3 marks**
23.	**Q. Dhiren Patel is the Chief Executive Officer of a milk processing company. He is a very effective manager. He is quite organized in his work and exhibits exemplary behaviour.** **Dhiren Patel insists that all managers and subordinates in the organization should follow a chain of authority that runs from top to bottom for all communication purposes.** **Identify and explain the general principle of management highlighted in the above case.** **Ans.** Scalar Chain <u>Explanation of Scalar Chain</u>	1 mark for identifying +

	• The formal lines of authority, i.e., a chain of authority and communication that runs from top to bottom is known as scalar chain. • The scalar chain should not be violated in the normal course of formal communication. However, if there is an emergency, a shorter route known as Gang Plank may be used so that communication may not be delayed.	2 marks for explanation **= 3marks**
24.	**(a) Q. State any three factors affecting financing decision.** **Ans**. Factors affecting financing decision (any three): (i) Cost: The cost of raising funds through different sources are different and a prudent financial manager would normally opt for a source which is the cheapest. (ii) Risk: The risk associated with each of the sources is different. (iii) Floatation Cost: Higher the floatation cost, less attractive the source. (iv) Cash Flow Position: A stronger cash flow position may make debt financing more viable than funding through equity. (v) Fixed operating costs: If a business has high fixed operating costs, it must reduce fixed financing costs, thus, lower debt financing is better. (vi) Control Considerations: Issues of more equity may lead to dilution of management's control over the business while debt financing has no such implication. (vii) State of capital market: State of the capital market may also affect the choice of source of fund as during the period when stock market is rising, more people invest in equity, whereas depressed capital market may	= 1 x 3 **= 3 marks**

	make issue of equity shares difficult for any company. **(If an examinee has only listed the points, ½ mark for each point should be awarded.)** **OR** **(b) Q. State any three protective functions of Securities and Exchange Board of India.** **Ans.** Protective functions of SEBI (any three): (a) It prohibits fraudulent and unfair trade practices like misleading statements, manipulations, price rigging etc. (b) It controls insider trading and imposes penalties for such practices. (c) It undertakes steps for investor protection. (d) It promotes fair practices and code of conduct in securities market. **(If an examinee has given only the headings, ½ mark for each heading should be awarded)**	**OR** = 1 x 3 **= 3 marks**
25.	**Q. Ishaan wanted to buy five litres of mustard oil. Before he went to the market, he surfed the Internet to find out about the various brands of mustard oil available in the market. On visiting the retail shop, he could find five different brands of mustard oil but to his surprise, only one of them had 'FSSAI' certification mark, which he decided to buy. He read the label on the oil container to find out the price and weight of the oil. While paying for the oil he ensured that the cashier gave him the cash memo.** **Ishaan was a responsible consumer. State any four responsibilities that Ishaan kept in mind while purchasing the mustard oil.** **Ans.** Responsibilities that Ishan kept in mind while purchasing mustard oil: (i) Be aware about various goods and services available in the market so that an intelligent and wise choice can be made.	

	(ii) Buy only standardised goods as they provide quality assurance and look for ISI mark on electrical goods, FPO mark on food products, Hallmark on jewellery etc. (iii) Read labels carefully so as to have information about prices, net weight, manufacturing and expiry dates, etc. (iv) Ask for a cash memo on purchase of goods or services. This would serve as a proof of the purchase made. **(If an examinee has only listed the underlined points, ½ mark for each point should be awarded)**	= 1 x 4 **= 4 marks**
26.	**Q. Anmol Pathak, a restaurant owner, observed that over a period of one year, the costs of raw material, transportation and packaging had increased. As a result the total cost had increased by 15%. He thought that it was not easy to keep a check on each and every activity in the organisation, so he decided to study deeply the increase in these three costs. He prepared a table of acceptable and actual increase in cost as given below:**	

S.No.	*Expense*	*Acceptable increase in cost*	*Actual increase in cost*
1.	**Raw material**	**4%**	**7%**
2.	**Transportation**	**10%**	**8%**
3.	**Packaging**	**10%**	**20%**

Explain the two concepts related to a function of management that will be used by Anmol Pathak to analyse the deviations.

Ans. (a) Critical Point Control

- Critical Point Control focuses on key result areas which are critical to the success of an organisation since it is neither economical nor easy to keep a check on each and every activity of the organisation.

1 mark for naming + 1 mark for explanation

(b) Management by Exception

- Management by Exception states that only significant deviations which go beyond the permissible limit should be brought to the notice of the management for corrective action.

= 2 x 2

= 4 marks

27. **Q. Give the meaning of Capital Market. Distinguish between Capital Market and Money Market on the basis of the following:**

(i) Participants

(ii) Duration

(iii) **Investment outlay**

Ans. Meaning of Capital Market

Capital Market refers to facilities and institutional arrangements through which long term funds, both debt and equity, are raised and invested.

1 Mark

Distinction between Capital Market and Money Market

+

Basis	Capital Market	Money Market
(i) Participants	The participants are financial institutions, banks, corporates, foreign investors and retail investors.	The participants are RBI, financial institutions, banks, corporates,
(ii) Duration	It deals in medium term and long term securities.	It deals in short term securities
(iii) Investment outlay	It does not necessarily require a huge financial outlay as the value of units	The transactions entail huge sums of money as the

=1 x 3
= 3 marks

=1+3

= 4 marks

	of securities is generally low.	instruments are quite expensive.	

28.	**Q. (a) Explain any four points of importance of 'Controlling' function of management.** **Ans.** Importance of 'Controlling' function of management **(any four):** (a) Accomplishes organizational goals (b) Makes efficient use of resources (c) Ensures order and discipline (d) Improves employes motivation (e) Judges the accuracy of standards (f) Facilitates coordination **(If an examinee has not given the headings as above but has given the correct explanations, full credit should be given)** **OR** **(b) Q. Explain the relationship between 'Planning' and 'Controlling with the help of any four points.** **Ans.** Relationship between 'Planning' and 'Controlling' (i) Controlling takes place on the basis of standards developed by planning because if the standards are not set in advance, managers have nothing to control. (ii) Planning without controlling is meaningless because once a plan becomes operational, controlling ensures that events conform to the plans. (iii) Planning is prescriptive whereas controlling is evaluative because planning prescribes an appropriate course of action while controlling evaluates whether decisions have been translated into desired actions. (iv) Planning and controlling both are forward looking and looking back. They are forward looking because while plans are	½ mark for naming + ½ mark for explanation = 1 X 4 **= 4 marks** **OR** 1 mark = 1 x 4 **= 4 marks**

prepared for the future, controlling seeks to improve the future on the basis of the past experience. They both are looking back because as while planning is guided by past experiences, controlling compares the actual performance with the standards set in the past.

(If an examinee has not given the headings as above but has given the correct explanation, full credit should be given)

29. **Q. Silk Ltd. had an EPS of ₹1. It raised a loan of ₹10 lakhs at an interest rate of 10% p.a. from a bank. After one year, the results were as follows:**

Details	***Amount***
Equity (Shareholders' Funds) (2,00,000 shares of ₹ 10 each)	**₹ 20 Lakh**
10% Loan	**₹ 10 Lakh**
Earning Before Interest and Tax (EBIT)	**₹ 6 Lakh**
Earning Per Share (EPS)	**₹ 2**

Tax rate 20%.

(i) Why did EPS in Silk Ltd. rise with the use of debt?

(ii) If EBIT of the company would have been ₹ 3 lakh, would using debt still be favourable for the company? Explain.

Ans (i) The EPS in Silk Ltd. rose with the use of debt because the cost of debt is lower than the return that the company is earning on funds employed (ROI) which is known as Trading on Equity/ Favourable Financial Leverage.

1 mark

+

(ii) If EBIT of the company would have been ₹3 lakhs, using debt would not have been favourable for the company.

1 mark

+

Explanation

- It is unfavourable for the company because the company's rate of return on investment (ROI) is not more than the cost

2 marks for explanation

	of debt. • The ROI of the company is (3 lakh/ 30 lakh) x 100 i.e. 10 %, and the interest rate on debt is also 10%. • In such a case, the EPS will be reduced to ₹0.8. This is a situation of unfavourable financial leverage. ***Alternative explanation*** EBIT 3,00,000 Less: Interest @ 10% (1,00,000) EBT 2,00,000 Less: Tax@20 % (40,000) EAT 1,60,000 No. of shares 2,00,000 EPS ₹ 0.8 Since EPS is falling, it is unfavourable.	= 1+ 1+2 **= 4 marks**
30.	**Q. (a) Explain the following methods of training:** **(i) Vestibule training** **(ii) Internship training** **Ans.** (i) Vestibule training • It is a method of training in which employees learn their jobs on the equipment they will be using, but the training is conducted away from the actual work floor. • This method is used when employees are required to handle sophisticated machinery and equipment. (ii) Internship training • It is a joint programme of training in which educational institutions and business firms cooperate. • Selected candidates carry on regular studies for the prescribed period and also work in some factory or office to acquire practical knowledge and skills. **OR** **(b) Q. Explain any four features of 'Directing' function of management.**	2 + 2 **= 4 marks** **OR**

	Ans. Features of 'Directing' function of management: (a) Initiates action (b) Takes place at every level of management (c) Continuous process (d) Flows from top to bottom **(If an examinee has not given the headings as above but has given the correct explanations, full credit should be given)**	½ mark for naming + ½ mark for its explanation = 1 x 4 **= 4 marks**
31.	**Q. BJ Pvt. Ltd. is a company manufacturing organic shampoos with the brand name 'Pure Shine'. This name will help the company in creating product differentiation. To satisfy the needs of the customers in the target market the company used natural ingredients like curry leaves, neem, rice, etc. The focus of the company is on satisfaction of customers needs. To have higher demand of shampoo it decided to fix a lower price in comparison to the other shampoos available in the market. To inform the customers about the shampoo and its features etc., the company used various promotional tools. For maximum satisfaction of customers, the company provides the contact details of the customer care centre to handle customer complaints. Identify and explain any three functions of marketing discussed in the above paragraph.** Ans. Functions of marketing (any three): (i) Branding Branding is the process of giving a name to a product which helps in distinguishing the product of a firm with that of the competitor. (ii) Pricing Pricing refers to determining the price of a product, i.e., the amount of money customers have to pay to obtain a product. (iii) Promotion Promotion of products and services involves informing	½ mark for identification + 1 ½ marks for explanation = 2 x 3

	the customers about the firm's product, its features, etc. and persuading them to purchase these products (iv) <u>Customer Support Services</u> Customer support services include providing after-sales services, handling customer complaints and adjustments, procuring credit services, maintenance services, technical services and consumer information to provide maximum satisfaction to the customers.	**= 6 marks**
32.	**Q. (a) Explain any four points that highlight the significance of business environment.** Ans. <u>Significance of Business Environment (any four)</u> (i) Enables the firm to identify opportunities and getting the first mover advantage (ii) Helps the firm to identify threats and early warning signals (iii) Helps in tapping useful resources (iv) Helps in assisting in planning and policy formulation (v) Helps in coping with rapid changes (vi) Helps in improving performance **(If an examinee has not given the headings as above but has given the correct explanations, full credit should be given)** **OR** **(b) Q. Explain any four points of significance of management for an organization.** **Ans** <u>Significance of management</u> (any four): (i) Helps in achieving group goals. (ii) Increases efficiency (iii) Creates a dynamic organisation	½ mark for naming + 1 mark for explanation = 1 ½ x 4 **= 6 marks** **OR** ½ mark for naming + 1

	(iv) Helps in achieving personal objectives (v) Helps in the development of society **(If an examinee has not given the headings as above but has given the correct explanation, full credit should be given)**	mark for explanation = 1 ½ x 4 **= 6 marks**
33.	**(a)Q. Explain with the help of any four points why planning is important in an organization.** **Ans.** Importance of planning (any four): (a) Provides direction (b) Reduces the risks of uncertainty (c) Reduces overlapping and wasteful activities (d) Promotes innovative ideas (e) Facilitates decision making (f) Establishes standards for controlling **(If an examinee has not given the headings but have given the point of importance , full credit should be given)** **OR** **(b)Q. 'Effective delegation of authority leads to many benefits'. Explain the above statement with the help of any four points.** **Ans.** Benefits of delegation of authority (any four): (a) Effective management (b) Employee development (c) Motivation of employees (d) Facilitation of growth (e) Basis of management hierarchy (f) Better coordination. **(If an examinee has not given the headings but have given the correct benefits, full credit should be given)**	½ mark for naming + 1 mark for explanation = 1 ½ x 4 **= 6 marks** **OR** ½ mark for naming + 1 mark for explanation = 1 ½ x 4 **= 6 marks**

34.	**Q. 'Health Relax Ltd.' is one of India's leading consumer healthcare brands in diagnostic services. It has an integrated nationwide network of diagnostic centres. The company was exploring new avenues for its expansion. The top level managers analysed the business environment and found that since the year 2023 was the International Year of Millets, it was expected that the global demand for millets will grow by around 5% annually. India being one of the leading producer and exporter of millets, it was realised that there was a great business opportunity in the millet industry. The Board of Directors approved the idea of venturing into the business of selling bread, noodles and dosa mix made of millets. The company had to restructure itself. It diversified into varied product categories and created a structure comprising of separate business units. Each unit had a manager responsible for performance who had authority over the unit. Manpower was grouped on the basis of different products manufactured.** **(i) Identify the type of organizational structure of Health Relax Ltd. after restructuring and give its meaning.** **(ii) Explain any two advantages and two disadvantages of the type of organisational structure identified in the above case.**	
	Ans. (i) <u>Divisional structure</u> Divisional structure is an organisation structure which comprises of <u>separate business units</u> or divisions when the organisation has more than one category of products to offer. (ii) <u>Advantages of Divisional structure</u>: (any two) (a) Product specialization helps in the development of varied skills in the divisional heads and prepares him for higher positions. (b) It helps in fixation of responsibility as divisional heads are accountable for profits, as revenues and	1 mark for identification + 1 mark for the meaning + 1 x 2

	costs related to different departments can be easily identified and assigned to them. (c) It promotes flexibility and initiative because each division functions as an autonomous unit which leads to faster decision making. (d) It facilitates expansion and growth as new divisions can be added without interrupting the existing operations by merely adding another divisional head and staff for the new product line. <u>Disadvantages of Divisional structure</u>: (any two) a) Conflicts may arise among different divisions with reference to allocation of funds. b) It may increase the cost of operations Since there may be duplication of activities across products. c) Organizational interest may be ignored by different divisional heads as they may gain power and in a bid to assert their independence may ignore organizational interests. (**If an examinee has not given the headings as above but have given the correct advantages and disadvantages, full credit should be given**)	+ 1 x2 = 2+2+2 **= 6 marks**