

नामांक				Roll No.		

No. of Questions — 24

No. of Printed Pages — 7

SS—31-2—Bus. Manag. II

उच्च माध्यमिक परीक्षा, 2010

SENIOR SECONDARY EXAMINATION, 2010

वैकल्पिक वर्ग III (OPTIONAL GROUP III — COMMERCE)

व्यवसाय प्रबंध — द्वितीय पत्र

(BUSINESS MANAGEMENT — Second Paper)

समय : 3 $\frac{1}{4}$ घण्टे

पूर्णांक : 60

परीक्षार्थियों के लिए सामान्य निर्देश :

GENERAL INSTRUCTIONS TO THE EXAMINEES :

1. परीक्षार्थी सर्वप्रथम अपने प्रश्न पत्र पर नामांक अनिवार्यतः लिखें ।
Candidate must write first his / her Roll No. on the question paper compulsorily.
2. प्रश्न पत्र के हिन्दी व अंग्रेजी रूपान्तर में किसी प्रकार की त्रुटि / अन्तर / विरोधाभास होने पर हिन्दी भाषा के प्रश्न को सही मानें ।
If there is any error / difference / contradiction in Hindi & English versions of the question paper, the question of Hindi version should be treated valid.
3. सभी प्रश्न करने अनिवार्य हैं । प्रश्न संख्या 23 व 24 में आन्तरिक विकल्प हैं ।
All the questions are compulsory. Question Nos. 23 and 24 have internal choices.
4. प्रत्येक प्रश्न का उत्तर दी गई उत्तर-पुस्तिका में ही लिखें ।
Write the answer to each question in the given answer-book only.
5. प्रश्न संख्या 2 से 7 तक अति लघूत्तरात्मक हैं, जिनके प्रत्येक का उत्तर 20 शब्दों से अधिक न हो ।
Question Nos. 2 to 7 are very short answer type questions. Answer to each of the questions should not exceed 20 words.

6. प्रश्न संख्या 8 से 15 तक लघूत्तरात्मक I प्रकार के हैं, जिनके प्रत्येक का उत्तर आधे पृष्ठ से अधिक न हो ।

Question Nos. 8 to 15 are short answer I type questions. Answer to each of the questions should not exceed *half* page.

7. प्रश्न संख्या 16 से 21 तक लघूत्तरात्मक II प्रकार के हैं, जिनके प्रत्येक का उत्तर एक पृष्ठ से अधिक न हो ।

Question Nos. 16 to 21 are short answer II type questions. Answer to each of the questions should not exceed *one* page.

8. प्रश्न संख्या 22 से 24 तक निबन्धात्मक हैं, जिनके प्रत्येक का उत्तर तीन पृष्ठों से अधिक न हो ।

Question Nos. 22 to 24 are essay type. Answer to each of the questions should not exceed *three* pages.

9. जिस प्रश्न के एक से अधिक समान अंक वाले भाग हैं, उन सभी भागों का हल एक साथ सतत् लिखें ।

For questions having more than one part carrying similar marks, the answers of those parts are to be written together in continuity.

10. प्रश्न क्रमांक 1 के चार भाग (i, ii, iii तथा iv) हैं । प्रत्येक भाग के उत्तर के चार विकल्प (अ, ब, स एवं द) हैं । सही विकल्प का उत्तराक्षर उत्तर-पुस्तिका में निम्नानुसार तालिका बनाकर लिखें :

There are *four* parts (i, ii, iii and iv) in Question No. 1. Each part has *four* alternatives A, B, C and D. Write the letter of the correct alternative in the answer-book at a place by making a table as mentioned below :

प्रश्न क्रमांक Question No.	सही उत्तर का क्रमाक्षर Correct letter of the Answer
1. (i)	
1. (ii)	
1. (iii)	
1. (iv)	

1. (i) सम्प्रेषण प्रक्रिया का अन्तिम चरण है
 (अ) सन्देशबद्धता (ब) सन्देशवाचन
 (स) स्वीकृति (द) पुनर्निवेशन ।

The last step of communication process is

- (A) Encoding (B) Decoding
 (C) Acceptance (D) Feedback.

$\frac{1}{2}$

- (ii) लिखित सम्प्रेषण की सीमा है
 (अ) साक्ष्य का अभाव
 (ब) गोपनीयता का अभाव
 (स) भावी सन्दर्भ के लिए अनुपयुक्त
 (द) विस्तृत सूचना के लिए अनुपयुक्त ।

The limitation of written communication is

- (A) lack of evidence
 (B) lack of secrecy
 (C) unsuitable for future references
 (D) unfit for lengthy information.

$\frac{1}{2}$

- (iii) परिवहन विज्ञापन माध्यम है
 (अ) क्रय बिन्दु विज्ञापन का
 (ब) बाह्य विज्ञापन का
 (स) मनोरंजन विज्ञापन का
 (द) डाक द्वारा प्रत्यक्ष विज्ञापन का ।

Vehicle advertising is a mode of

- (A) purchase point advertising
 (B) outdoor advertising
 (C) entertaining advertising
 (D) direct mail advertising.

$\frac{1}{2}$

- (iv) उपभोक्ता संवर्द्धन विधि में सम्मिलित है
 (अ) विक्रय प्रतियोगिताएँ (ब) फैशन शो
 (स) सभाएँ व सम्मेलन (द) मुफ्त नमूने ।
 Consumer Promotion Method includes
 (A) Sales contests (B) Fashion show
 (C) Meetings and Seminars (D) Free samples. $\frac{1}{2}$
2. अनौपचारिक सम्प्रेषण से क्या आशय है ?
 What is meant by Informal Communication ? 1
3. ऊर्ध्वगामी सम्प्रेषण के कोई दो मौखिक माध्यम बताइए ।
 Mention any two oral mediums of upward communication. 1
4. व्यावसायिक पत्र में लिपिकीय लघु हस्ताक्षर करवाये जाने का कारण बताइए ।
 Mention the reason for putting the clerk's short signature in the business letter. 1
5. एक व्यावसायिक संस्था किन उद्देश्यों के लिए बैंकिंग संस्थानों के साथ पत्र व्यवहार करता है ?
 कोई दो उद्देश्य बताइए ।
 What are the purposes for which a business enterprise makes correspondence with banking institutions ? Mention any two purposes. 1
6. फुटकर व्यापार के स्वरूप, किराया क्रय पद्धति एवं प्रभाग भुगतान पद्धति में कोई एक अन्तर बताइए ।
 Point out any one difference between Hire purchase system and Instalment payment system as a retail trade form. 1
7. विशेषाधिकार दुकानों को स्पष्ट कीजिए ।
 Explain Franchise shops. 1
8. "सम्प्रेषण नियोजन एवं नियन्त्रण में सहायक है ।" समझाइए ।
 "Communication helps in planning and control." Explain. 2

9. समाज एवं राष्ट्र के लिए, विपणन प्रबन्ध के महत्व को निम्नांकित आधारों पर स्पष्ट कीजिए :

- (i) रोजगार में वृद्धि
- (ii) सामाजिक परिवर्तन का साधन ।

Explain the importance of marketing management for the society and country on the following basis :

- (i) Increase in employment
- (ii) Means of social change. 2

10. एक व्यावसायिक पत्र के शीर्षक भाग में किन-किन बिन्दुओं का उल्लेख होता है ? कोई चार बिन्दु बताइए ।

What points are mentioned in the letter head part of a business letter ?
Mention any four points. 2

11. एक आदेश पत्र में शामिल किए जाने वाले कोई चार बिन्दुओं को बताइए ।

Mention any four points to be included in a letter of order. 2

12. निम्नांकित आधार पर विक्रय एवं विपणन में अन्तर बताइए :

- (i) प्रारम्भ
- (ii) इच्छाओं का ज्ञान ।

Differentiate between selling and marketing on the following basis :

- (i) Beginning
- (ii) Information about desire. 2

13. 'इन्टरनेट मार्केटिंग' की कोई चार विशेषताएँ बताइए ।

Mention any four characteristics of 'Internet Marketing'. 2

14. "विज्ञापन उपभोक्ताओं के लिए लाभप्रद है ।" इस कथन की पुष्टि में कोई चार तर्क दीजिए ।

"Advertising is beneficial for consumers." Give any four arguments to justify this statement. 2

15. निम्नांकित आधारों पर विक्रय संवर्द्धन के महत्व को स्पष्ट कीजिए :

- (i) विज्ञापन एवं वैयक्तिक विक्रय की प्रभावशीलता में वृद्धि
- (ii) मध्यस्थों को अधिक सुविधाएँ ।

Explain the importance of sales promotion on the following basis :

- (i) Increases effectiveness of advertising and personal selling
- (ii) More facilities to middlemen. 2

16. आपकी राय में, सम्प्रेषण को भाषागत बाधा एवं कमजोर नेतृत्व की बाधा को दूर करने के लिए क्या-क्या कदम उठाये जाने चाहिए ? प्रत्येक हेतु किन्हीं दो कदमों का उल्लेख कीजिए ।
In your opinion, what steps should be taken to overcome barriers of language and poor leadership in communication ? Mention any two steps for each. 3
17. अधोगामी, ऊर्ध्वगामी एवं विकर्णीय सम्प्रेषण को रेखाचित्र द्वारा प्रदर्शित कीजिए ।
Show the downward, upward and diagonal communications by diagram. 3
18. एक अच्छे व्यावसायिक पत्र के निम्नांकित गुणों को स्पष्ट कीजिए :
(i) प्रभावशीलता
(ii) विश्वसनीयता ।
Explain the following merits of a good business letter :
(i) Effectiveness
(ii) Credibility. 3
19. आप अपने उपक्रम में, विक्रेता का चयन करते समय किस सैद्धान्तिक एवं व्यावहारिक ज्ञान की अपेक्षा करेंगे ? स्पष्ट कीजिए ।
What theoretical and practical knowledge will you prefer while selecting a salesman in your enterprise ? Explain. 3
20. अप्रत्यक्ष वितरण व्यवस्था के किन्हीं तीन रूपों का वर्णन कीजिए ।
Describe any three forms of the indirect distribution system. 3
21. शिकायती पत्र लिखते समय किन-किन बातों को ध्यान में रखना चाहिए ? कोई छः बिन्दु बताइए ।
What points should be kept in mind while writing a complaint letter ?
Mention any six points. 3
22. आपको एक नये साबुन निर्माणीय संस्थान का विपणन प्रबन्धक नियुक्त किया गया है । उपभोक्ताओं को वस्तु के बारे में विस्तृत जानकारी देने के लिए आप विज्ञापन के माध्यम का चयन करते समय किन-किन घटकों को ध्यान में रखेंगे ? किन्हीं आठ घटकों को स्पष्ट कीजिए ।
You have been appointed marketing manager in a new soap manufacturing enterprise. To give detailed knowledge about the goods to the consumers, what factors will you consider in selection of advertising media ? Explain any eight factors. 6

23. राजधानी क्लॉथ स्टोर, 107, सदर बाजार, दिल्ली की ओर से, अपने व्यापार गृह को वर्तमान स्थान से, 309, कनॉट प्लेस, नई दिल्ली पर स्थानान्तरित करने की सूचना देने हेतु एक गश्ती पत्र लिखिए ।

अथवा

क्वालिटी क्लॉथ मर्चेन्ट, 71, लाल किला बाजार, आगरा की ओर से बोम्बे सिल्क स्टोर, 19, पुरानी मंडी, सूरत को उनके उत्पादों की किस्म, मूल्य एवं विक्रय शर्तों के बारे में एक पूछताछ का पत्र लिखिए ।

Write a circular letter on behalf of Rajdhani Cloth Store,
107, Sadar Bazar, Delhi, mentioning information about shifting his
business house from the present place to 309, Connaught Place,
New Delhi. 6

OR

Write an enquiry letter on behalf of Quality Cloth Merchant.
71, Lal Kila Market, Agra to Bombay Silk Store, 19, Purani Mandi,
Surat, for enquiring about the quality of their products, their price and
terms for sale. 6

24. थोक व्यापार से आपका क्या आशय है ? थोक व्यापारी की किन्हीं छः विशेषताओं का वर्णन कीजिए ।

अथवा

थोक व्यापारी के कोई छः गुणों एवं कोई छः दोषों का वर्णन कीजिए ।

What do you mean by wholesale trade ? Describe any six
characteristics of wholesaler. $1\frac{1}{2} + 4\frac{1}{2}$

OR

Describe any six merits and any six demerits of wholesale traders.

3 + 3