

Series SSO

कोड नं. **66/2**  
Code No.

रोल नं. 

--	--	--	--	--	--	--

  
Roll No.

परीक्षार्थी कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।

Candidates must write the Code on the title page of the answer-book.

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **15** हैं ।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **25** प्रश्न हैं ।
- कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।
- इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है । प्रश्न-पत्र का वितरण पूर्वाह्न में 10.15 बजे किया जाएगा । 10.15 बजे से 10.30 बजे तक छात्र केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे ।
- Please check that this question paper contains **15** printed pages.
- Code number given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.
- Please check that this question paper contains **25** questions.
- **Please write down the Serial Number of the question before attempting it.**
- 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

www.CentumSure.com

Maximum Marks : 80

**सामान्य निर्देश :**

- (i) 1 अंक वाले प्रश्नों के उत्तर एक शब्द से एक वाक्य तक हों ।
- (ii) 3 अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर 50 – 75 शब्दों के हों ।
- (iii) 4 – 5 अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर लगभग 150 शब्दों के हों ।
- (iv) 6 अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर लगभग 200 शब्दों के हों ।
- (v) एक प्रश्न के सभी भाग साथ-साथ ही हल कीजिए ।

**General Instructions :**

- (i) Answers to questions carrying 1 mark may be from **one word to one sentence**.
- (ii) Answers to questions carrying 3 marks may be from **50 – 75 words**.
- (iii) Answers to questions carrying 4 – 5 marks may be about **150 words**.
- (iv) Answers to questions carrying 6 marks may be about **200 words**.
- (v) Attempt all parts of a question together.

1. ‘भारत एक्सप्रेस’ की कूरियर सेवाओं में विशिष्टता है । इसके ‘पैकेज एवं पार्सल की तीव्र सेवाओं के विस्तृत प्रकार’ व्यावसायिक फर्मों को यह आश्वासन दिलाते हैं कि उपभोक्ताओं को वस्तुएँ उचित स्थान एवं उचित समय पर उपलब्ध कराई जा सकें ।

अपने उत्तर के समर्थन में कारण देते हुए उल्लेख कीजिए कि ‘भारत एक्सप्रेस’ की कार्यशील पूँजी की आवश्यकताएँ कम होंगी या अधिक ।

'Bharat Express' specialises in Courier Services. Its 'wide range of express package and parcel services' help business firms to make sure that the goods are made available to the customers at the right place and at the right time.

State with reason, whether the working capital requirements of 'Bharat Express' will be high or low.

2. 'भारुति वेगा लिमिटेड' ने बाज़ार में रंगीन टेलीविज़न के साथ प्रवेश किया और अब इसने श्रवण साधनों (ऑडियो सिस्टम्स), एयर-कंडीशनर्स, कपड़े धोने की मशीनें, इत्यादि उत्पादों को भी प्रस्तुत कर दिया है। कम्पनी केवल उत्पादों को ही प्रस्तुत नहीं कर रही है अपितु शिकायतों को दूर करना और ग्राहकों को विक्रय के बाद की सेवाएँ भी उपलब्ध करा रही है।

यहाँ चर्चित विपणन-मिश्र के तत्त्व को पहचानिए।

1

'Maruti Vega Ltd.' entered into the market with coloured television and have now introduced products like audio systems, air-conditioners washing machines, etc. The company is not only offering the products but also handling complaints and offering after-sales services.

Identify the element of marketing-mix discussed here.

3. हिमांशु ने 'गैलेक्सी मोटर्स' से ₹ 25 लाख की एक नई कार खरीदी। उसे पहले वर्ष के लिए मुफ्त बीमा तथा कार द्वारा क्रमशः 5,000 किलोमीटर, 10,000 किलोमीटर तथा 15,000 किलोमीटर तय करने पर प्रथम तीन सफ़ाई-धुलाई (सर्विसिंग) की मुफ्त सेवाएँ प्रस्तुत की गईं। जब हिमांशु कार को प्रथम सफ़ाई-धुलाई (सर्विसिंग) की मुफ्त सेवा के लिए ले कर गया, तो उसे बताया गया कि यह कार नई कार नहीं है और इस कार पर सफ़ाई-धुलाई (सर्विसिंग) की प्रथम सुविधा का लाभ पहले ही उठाया जा चुका है। उसे अनुभव हुआ कि उसके साथ धोखा हुआ है और उसने राज्य कमीशन में एक शिकायत दर्ज की। राज्य कमीशन के निर्णय से संतुष्ट नहीं होने पर उसने दो महीनों के बाद निर्णय लिया कि वह इसके विरुद्ध अपील करेगा।

क्या हिमांशु राज्य कमीशन के निर्णय के विरुद्ध अपील कर सकता है? अपने उत्तर के समर्थन में कारण दीजिए।

1

Himanshu purchased a new car from 'Galaxy Motors' for ₹ 25 lakhs. He was offered free insurance for the first year and three free servicing to be availed after the car had covered 5,000 km, 10,000 km and 15,000 km respectively. When Himanshu took the car for the first free servicing, he was told that the car was not new and first service had already been availed on this car. He felt cheated and filed a complaint in the State Commission. Being not satisfied with the decision of the State Commission, after two months he decided to file an appeal against it.

Can Himanshu appeal against the decision of the State Commission ? Give reason in support of your answer.

4. समझाइए कि प्रबन्ध समाज के विकास में किस प्रकार सहायक होता है । 1

Explain, how management helps in the development of society.

5. 'हिमालय लिमिटेड', कपड़े धोने वाली मशीनों का उत्पादक है । संगठन का लक्ष्य एक दिन में 500 कपड़े धोने वाली मशीनों का उत्पादन करना है । संगठन में व्यावसायिक विशिष्टीकरण है जो कर्मचारियों की कुशलता में वृद्धि करता है । इस प्रकार के संगठन ढाँचे में प्रयासों की पुनरावृत्ति नहीं होती ।

उपर्युक्त वर्णित संगठन ढाँचे के प्रकार को पहचानिए । 1

'Himalaya Ltd.', is engaged in manufacturing of washing machines. The target of the organisation is to manufacture 500 washing machines a day. There is an occupational specialisation in the organisation which promotes efficiency of employees. There is no duplication of efforts in such type of organisation structure.

Identify the type of organisation structure described above.

6. 'समता की लागत' किस प्रकार एक कम्पनी की पूँजी संरचना के चयन को प्रभावित करती है ? समझाइए । 1

How does 'cost of equity' affect the choice of capital structure of a company ? Explain.

7. 'उदारीकरण' से क्या अभिप्राय है ? 1  
What is meant by 'liberalisation' ?
8. नियोजन के एक प्रकार के रूप में 'नीति' का अर्थ बताइए । 1  
Give the meaning of 'Policy' as a type of plan.
9. 'अनौपचारिक संगठन' से क्या अभिप्राय है ? इसके किन्हीं दो लाभों का उल्लेख कीजिए । 3  
What is meant by 'Informal Organisation' ? State its any two advantages.
10. 'शेयर बाज़ार आज के व्यावसायिक जगत में बहुत से अनिवार्य कार्य सम्पन्न कर रहा है ।' ऐसे किन्हीं तीन कार्यों को समझाइए । 3  
'The Stock Exchange performs many vital functions in today's commercial world.' Explain any three such functions.
11. जयदीप ने अभी-अभी एक वेशभूषा डिज़ाइन करने वाली कम्पनी 'तिवोरी लिमिटेड', में प्रबन्ध निदेशक के रूप में पदभार संभाला है । उसने देखा कि कम्पनी की वेतन-सूची में बहुत से अनुभवी फैशन डिज़ाइनर थे । वे नियमित रूप से उपयोगी सुझाव देते थे । इन सुझावों की न तो कम्पनी द्वारा कोई प्रशंसा की जाती थी और न ही उनके लिए कोई प्रोत्साहन दिया जाता था । इसके बदले कम्पनी ने कुछ प्रसिद्ध फैशन डिज़ाइनर्स की सेवाओं का बाह्य स्रोतीकरण किया हुआ था और उन्हें उनकी सेवाओं के बदले अच्छे पारिश्रमिक का भुगतान किया जाता था । इस कारण कर्मचारी हतोत्साहित अनुभव कर रहे थे और उन्होंने उपयोगी सुझाव देने बंद कर दिए थे ।
- (अ) ऊपर वर्णित की गई सम्प्रेषण बाधा को पहचानिए ।
- (ब) उल्लेख कीजिए कि उपर्युक्त सम्प्रेषण बाधा को किस श्रेणी में वर्गीकृत किया जा सकता है ।
- (स) इस श्रेणी की किसी अन्य सम्प्रेषण बाधा को समझाइए । 3

Jaideep recently joined as the Managing Director of 'Tivori Ltd.', an apparel designing company. He observed that the company had a number of experienced fashion designers on its payroll. They regularly offered useful suggestions which were neither appreciated nor rewarded by the company. Instead the company outsourced its services to some renowned fashion designers and paid them a good compensation for their services. Because of this the employees felt disheartened and stopped giving useful suggestions.

- (a) Identify the communication barrier discussed above.
- (b) State the category of this communication barrier.
- (c) Explain any other communication barrier of the same category.

12. वितरण माध्यमों के चयन को 'कम्पनी-सम्बन्धित कारक' किस प्रकार प्रभावित करते हैं ? समझाइए ।

3

How do the 'Company-related factors' affect the choice of channels of distribution ? Explain.

13. 'ए.एस. लिमिटेड' एक बड़ी कम्पनी है और पुर्जों का संयोजन करके एयर-कंडीशनर्स का उत्पादन करती है । हाल ही में कम्पनी ने 'समय' एवं 'गति' अध्ययन किया है और यह निष्कर्ष निकाला कि औसत रूप से एक मज़दूर एक दिन में दस एयर-कंडीशनर्स के पुर्जों संयोजित कर सकता है । कम्पनी का लक्ष्य एक दिन में एयर-कंडीशनर्स की 1,000 इकाइयों के पुर्जों का संयोजन करना है । कम्पनी श्रम आवर्त दर को एवं अनुपस्थितिवाद को कम करने के लिए आकर्षक भत्ते प्रदान करती है । सभी मज़दूर बहुत खुश हैं । लेकिन फिर भी एक दिन में केवल 800 इकाई एयर-कंडीशनर्स के पुर्जों का ही संयोजन हो रहा है । कारण पता लगाने के लिए कम्पनी ने प्रत्येक मज़दूर के वास्तविक निष्पादन की तुलना की और सी.सी.टी.वी. के माध्यम से देखा कि कुछ मज़दूर गपशप में व्यस्त थे ।

- (अ) उपर्युक्त चर्चित प्रबन्ध के कार्य को पहचानिए ।
- (ब) पहचान किए गए कार्य की प्रक्रिया के उन चरणों का उल्लेख कीजिए जिनकी चर्चा उपर्युक्त अनुच्छेद में की गई है ।

3

‘A.S. Ltd.’ is a large company engaged in assembly of air-conditioners. Recently the company had conducted the ‘Time’ and ‘Motion’ study and concluded that on an average a worker can assemble ten air-conditioners in a day. The target volume of the company in a day is assembling of 1,000 units of air-conditioners. The company is providing attractive allowances to reduce labour turnover and absenteeism. All the workers are happy. Even then the assembly of air-conditioners per day is 800 units only. To find out the reason the company compared actual performance of each worker and observed through C.C.T.V. that some of the workers were busy in gossiping.

- (a) Identify the function of management discussed above.
- (b) State those steps in the process of the function identified which are discussed in the above paragraph.

14. प्रबन्ध के सिद्धान्तों की किन्हीं चार विशेषताओं का उल्लेख कीजिए । 4  
State any four features of principles of management.

15. ‘उपभोक्ता संरक्षण’ की अवधारणा को समझाइए तथा उपभोक्ताओं के दृष्टिकोण से इसके महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं को बताइए । 4

Explain the concept of ‘consumer protection’ and any three points of its importance from the point of view of consumers.

16. ‘मिशन कोच लिमिटेड’, एक विशाल एवं अच्छी-साख वाली कम्पनी है जो भारतीय रेलवे के लिए डिब्बों का निर्माण करती है । यह अब इन डिब्बों को दूसरे देशों को निर्यात करना चाहती है और नई उच्च-तकनीक वाली मशीनों में निवेश करने का विचार कर रही है । निवेश की अधिक मात्रा होने के कारण कम्पनी को दीर्घकालिक वित्त की आवश्यकता है । कम्पनी ने निर्णय लिया कि वह समता अंश जारी करके वित्त एकत्रित करेगी । समता अंशों को जारी करने में बहुत अधिक निर्गमन लागत (फ्लोटेशन कॉस्ट) निहित है । निर्गमन लागत (फ्लोटेशन कॉस्ट) के खर्चों को पूरा करने के लिए कम्पनी ने मुद्रा-बाज़ार के प्रलेखों को उपयोग में लाने का निर्णय लिया ।

- (अ) उपर्युक्त उद्देश्य के लिए कम्पनी मुद्रा-बाज़ार के किस प्रलेख का प्रयोग कर सकती है, उसका नाम बताते हुए उसे समझाइए ।
- (ब) इस प्रलेख के माध्यम से कम्पनी कितनी अवधि के लिए वित्त प्राप्त कर सकती है ?
- (स) इस प्रलेख का और किस उद्देश्य के लिए उपयोग किया जा सकता है ? 4

'Mission Coach Ltd.' is a large and creditworthy company manufacturing coaches for Indian Railways. It now wants to export these coaches to other countries and decides to invest in new hi-tech machines. Since the investment is large, it requires long-term finance. It decides to raise funds by issuing equity shares. The issue of equity shares involves huge floatation cost. To meet the expenses of floatation cost, the company decides to tap the money market.

- (a) Name and explain the money-market instrument the company can use for the above purpose.
- (b) What is the duration for which the company can get funds through this instrument ?
- (c) State any other purpose for which this instrument can be used.

17. अपनी एम.बी.ए. की पढ़ाई पूरी करने के उपरान्त बेनी ने 'फोरटिओ' नाम की एक बहुराष्ट्रीय कम्पनी में नौकरी प्रारम्भ की। कम्पनी अपने कर्मचारियों को अच्छे वेतन एवं भत्तों का भुगतान कर रही थी। मज़दूरी, कम्पनी की भुगतान क्षमता के अनुसार थी जो कर्मचारियों को एक उचित जीवन-स्तर प्रदान कर रही थी। कम्पनी का कार्य करने का तरीका बहुत अच्छा था और अधिकारी अपने अधीनस्थों के साथ बहुत अच्छा व्यवहार करते थे। बेनी इस संगठन में बहुत खुश थी, लेकिन लंबे कार्य घंटों के कारण उसके पास अपना खाना पकाने के लिए समय नहीं था। उसे बाहरी खाने पर निर्भर होना पड़ता था, जिससे उसका स्वास्थ्य बिगड़ रहा था।

उसने यह देखा कि इस समस्या का सामना न केवल उसकी कम्पनी में उसके सहकर्मी कर रहे हैं अपितु कई अन्य कम्पनियों में भी यह समस्या है। इसका कारण कार्य करने वाली महिलाओं की संख्या में वृद्धि तथा घर के पके हुए स्वास्थ्यकर खाने की अनुपलब्धता थी। उसने इसे एक बड़े अवसर की तरह पहचाना और अपनी नौकरी छोड़कर ऑफिस जाने वालों के लिए घर का पका पैकेज खाना उचित मूल्य पर उपलब्ध कराने का निर्णय लिया। दिन के अंत में वह बचे हुए खाने को पास के ही रात्रि-आश्रयगृहों (रैन-बसेरों) में बाँटती थी।

- (अ) व्यावसायिक पर्यावरण के उस आयाम का उल्लेख कीजिए जिसकी चर्चा ऊपर की गई है।
- (ब) 'फोरटिओ' द्वारा अपनाए गए प्रबन्ध के सिद्धान्त का उल्लेख कीजिए।
- (स) ऐसे किन्हीं दो मूल्यों को पहचानिए जिन्हें उपर्युक्त उदाहरण द्वारा कम्पनी ने समाज को सम्प्रेषित किया है।



Beni, after completing her MBA, took up a job with a multinational company named 'Fortio'. The company was paying good salary and perks to its employees. The wages were within the paying capacity of the company that provided the employees a reasonable standard of living. The company also had a good work-culture and the behaviour of superiors was very good towards their subordinates. Beni was very happy in this organisation, but due to long working hours she did not have time to cook her meal. She had to depend upon outside food, which was deteriorating her health.

She observed that this problem was faced by many of her colleagues, not only in her company but also in many other companies. This was because of increase in the number of working women and non-availability of hygienic home-cooked food. She identified this as a great opportunity and decided to give up her job to supply packaged home-cooked food to office goers at a reasonable price. At the end of the day she was also distributing the left-over food in the nearby night-shelters.

- (a) State the dimension of business environment being discussed above.
- (b) State the principle of management being followed by 'Fortio'.
- (c) Identify any two values being communicated by the company to the society in the above case.

18. 'गर्गया लिमिटेड' के कर्मचारी बढ़ी हुई माँग को पूरा करने के लिए कम्पनी द्वारा आयात की गई नई कम्प्यूटरीकृत मशीनों पर काम करने के योग्य नहीं हैं। इसलिए कर्मचारी पर्यवेक्षक से अतिरिक्त मार्गदर्शन की माँग कर रहे हैं और कर्मचारियों के बार-बार बुलाने के कारण पर्यवेक्षक पर बहुत अधिक भार है।

सुझाव दीजिए कि पर्यवेक्षक किस प्रकार कर्मचारियों के कौशल व ज्ञान को बढ़ाकर उन्हें स्वतन्त्र रूप से कार्य संभालने के योग्य बना सकता है।

ऐसे किन्हीं तीन लाभों का भी उल्लेख कीजिए जो कर्मचारियों को पर्यवेक्षक के निर्णय द्वारा प्राप्त होंगे।

The workers of 'Gargya Ltd.' are unable to work on new computerised machines imported by the company to fulfil the increased demand. Therefore, the workers are seeking extra guidance from the supervisor and the supervisor is overburdened with the frequent calls of workers.

Suggest how the supervisor, by increasing the skills and knowledge of workers, can make them handle their work independently.

Also state any three benefits that the workers will derive by the decision of the supervisor.

19. नीरज गुप्ता ने दस कर्मचारियों के साथ भारतीय ग्रामीण बाज़ार के लिए पुर्जों का संयोजन कर सस्ते कम्प्यूटर्स का उत्पादन करने के लिए 'थोथो लिमिटेड' नाम से एक कम्पनी आरंभ की। अपने प्रारम्भिक वर्षों में कम्पनी ने बहुत अच्छा कार्य किया। चूँकि उत्पाद अच्छा था और उसका विपणन भी ठीक प्रकार से हो रहा था, इसलिए माँग बढ़ गई। उत्पादन को बढ़ाने के लिए कम्पनी को अतिरिक्त कर्मचारियों की भर्ती करनी पड़ी। नीरज गुप्ता, जो पहले सारे निर्णय स्वयं ले रहा था, को कुछ चुनिन्दा अधिकारों का अंतरण करना पड़ा। उसे यह विश्वास था कि अपने निर्णयों को प्रभावपूर्ण ढंग से लागू करने के लिए लोग पूर्ण रूप से सक्षम, समर्थ एवं साधन सम्पन्न हैं और अपने निर्णयों को प्रभावपूर्ण ढंग से लागू करने का उत्तरदायित्व उठा सकते हैं। इसके अच्छे परिणाम मिले और कम्पनी न केवल अपना उत्पादन बढ़ाने में समर्थ रही अपितु विभिन्न विशेषताओं के साथ इसने अपनी उत्पाद श्रृंखला में भी विस्तार कर लिया।

(अ) उस अवधारणा को पहचानिए, जिसका प्रयोग करके नीरज गुप्ता अपनी कम्पनी को अधिक ऊँचाइयों तक ले जाने में सक्षम हो गया।

(ब) इस अवधारणा के महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं को भी समझाइए।

4

Neeraj Gupta started a company 'YoYo Ltd.' with ten employees, to assemble economical computers for the Indian rural market. The company did very well in its initial years. As the product was good and marketed well, the demand went up. To increase production the company decided to recruit additional employees. Neeraj Gupta, who was earlier taking all decisions for the company, had to selectively disperse the authority. He believed that people are competent, capable and resourceful and can assume responsibility for effective implementation of their decisions. This paid off and the company was not only able to increase its production but also expanded its product range with different features.

- (a) Identify the concept used by Neeraj Gupta through which he was able to steer his company to greater heights.
- (b) Also explain any three points of importance of this concept.

20. 'अधिकार-अंतरण' (प्रत्यायोजन) से क्या अभिप्राय है ? ऐसे किन्हीं चार बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए जो एक संगठन में अधिकार-अंतरण के महत्त्व पर प्रकाश डालते हैं ।

5

What is meant by 'Delegation' ? State any four points which highlight the importance of delegation in an organisation.

21. मोहित गुप्ता 'थेलो सिक्योरिटी सर्विसेज़ लिमिटेड' में कार्यरत है । वह कम्पनी के लिए सिक्योरिटी गार्ड्स की भर्ती भी करता है । कम्पनी अल्प-नोटिस पर विभिन्न कम्पनियों को दिल्ली एवं नोएडा में सुरक्षा सेवाएँ प्रदान करती है । गार्डों की भर्ती अस्थायी आधार पर की जाती है । इस कम्पनी द्वारा उपलब्ध कराए गए गार्ड अपनी ईमानदारी एवं समयनिष्ठा के लिए जाने जाते हैं । मोहित गुप्ता अपने गाँव में अप्रशिक्षित लोगों को रोज़गार दिलाने के लिए प्रसिद्ध है ।

- (अ) 'थेलो सिक्योरिटी सर्विसेज़ लिमिटेड' द्वारा प्रयुक्त भर्ती के स्रोत का नाम बताइए ।
- (ब) भर्ती के इस स्रोत के किसी एक दोष का उल्लेख कीजिए ।
- (स) पहचानिए कि मास्लो के आवश्यकता क्रम के अनुसार कम्पनी द्वारा 'सुरक्षा गार्डों' की किस आवश्यकता की पूर्ति हो रही है ।
- (द) उपर्युक्त वर्णित अवस्था द्वारा समाज को सम्प्रेषित किन्हीं दो मूल्यों को पहचानिए ।

5

Mohit Gupta is working with 'Yellow Security Services Ltd.' He is also recruiting security guards for the company. The company provide security services in Delhi and Noida at short notice to various companies. The guards are recruited on temporary basis. The guards provided by this company are known for their honesty and punctuality. Mohit Gupta is well known in his village for providing employment to unskilled people.

- (a) Name the source of recruitment used by 'Yellow Security Services Ltd.'
- (b) State any one disadvantage of this source of recruitment.
- (c) Identify the need of 'Security Guards' which is being fulfilled by the company as per Maslow's need hierarchy.
- (d) Identify any two values communicated to the society in the above stated case.

**22.** पिछले दस वर्षों से अंजली 'टाटा एन्टरप्राइसेज़' में कार्य कर रही है। वह कार्य के प्रति अपने समर्पण के लिए प्रसिद्ध है। जब उससे वरिष्ठ प्रबन्धक सेवानिवृत्त हुआ, तो उसके सभी साथियों ने यह सोचा कि अंजली की अब पदोन्नति हो जाएगी। जब इस खाली पद को एक बाहरी व्यक्ति 'कुमारी मोनिका' द्वारा भर दिया गया तो सभी को आश्चर्य हुआ। इसके कारण अंजली का उत्साह भंग हो गया और उसका निष्पादन गिरना शुरू हो गया। वह अधिकतर अनुपस्थित रहती थी और अपने लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर पा रही थी।

कुमारी मोनिका एक अच्छी नेता थी जो अपने अधीनस्थों को न केवल आदेश देती थी, अपितु उन्हें मार्गदर्शित एवं अभिप्रेरित भी करती थी। उसने अंजली के व्यवहार की ओर ध्यान दिया और महसूस किया कि उसके निष्पादन में सुधार किया जा सकता है। उसने अंजली को संगठन के निर्णय-सम्बन्धी विषयों में शामिल करना प्रारंभ कर दिया और उसे एक उच्च-स्तरीय संयुक्त प्रबन्ध समिति का हिस्सा बना दिया। अब अंजली कार्यालय में समय पर आती थी और उसके निष्पादन में भी सुधार होना प्रारंभ हो गया।

- (अ) मोनिका द्वारा निष्पादित प्रबन्ध के कार्य की पहचान कीजिए।
- (ब) प्रबन्ध के उपर्युक्त कार्य के उस तत्त्व का नाम बताइए जिसकी सहायता से मोनिका अंजली के व्यवहार में सुधार कर सकी।
- (स) उपर्युक्त (ब) में पहचाने गए तत्त्व की किन्हीं तीन विशेषताओं का उल्लेख कीजिए।

Anjali had been working with 'Tata Enterprises' for the last ten years. She was famous for her dedication towards the work. When the Manager senior to her retired, all her colleagues thought that now Anjali would be promoted. But to everyone's surprise the vacant post was filled by an outsider 'Miss Monika'. Anjali felt demoralised and her performance started declining. She would absent herself often and could not meet her targets.

Miss Monika was a good leader who would not only instruct her subordinates, but also guide and inspire them. She noticed Anjali's behaviour and felt that her performance could be improved. She started involving Anjali in decision-making issues related to the organisation and made her a part of a high-level joint management committee. Anjali was now punctual to office and her performance started improving.

- (a) Identify the function of management being performed by Monika.
- (b) Name the element of the above function of management which helped Monika to improve Anjali's behaviour.
- (c) State any three features of the element identified in (b) above.

**23.** प्रबन्ध के निम्नलिखित सिद्धान्तों को समझाइए :

6

- (अ) सोपान शृंखला ।
- (ब) सहयोग, न कि टकराव ।

Explain the following principles of management :

- (a) Scalar chain.
- (b) Harmony, not discord.

24. राधिका कक्षा XII में व्यावसायिक अध्ययन की एक विद्यार्थी थी। उसके पिताजी एक किसान थे जो चावल की विभिन्न किस्में उगाते थे तथा चावल उत्पादन के विभिन्न पक्षों में पूर्ण रूप से निपुण थे। वह सरकार द्वारा चावल की खेती पर एक आरम्भिक-परियोजना के लिए भी चुने गए। व्यावसायिक अध्ययन के एक परियोजना-कार्य के रूप में उसने उच्च गुणवत्ता वाले चावलों का उचित मूल्य पर विपणन करने की सम्भाव्यता पर अध्ययन करने का निर्णय लिया। उसके पिताजी ने उसे यह सुझाव दिया कि ग्राहकों के विचारों और मतों को एकत्रित करने के लिए वह इंटरनेट का उपयोग करे। उसने पाया कि पैक किए हुए जैविक चावलों की बहुत अधिक माँग थी। उसे पता था कि चावल की स्थिति में कोई पूर्व-निर्धारित विशिष्टता नहीं होती, जिसके कारण उत्पाद में एकरूपता प्राप्त करना कठिन होता है। अपने उत्पाद को प्रतियोगियों से भिन्न करने के लिए उसने उसे 'मालाबरी ऑर्गेनिक चावल' का नाम दिया और उसे उनकी गुणवत्ता के आधार पर — पोपुलर, क्लासिक तथा सुप्रीम नामक तीन विभिन्न किस्मों में बाँट दिया। उसने यह महसूस किया कि ये नाम उसे उत्पाद-विभेदीकरण में सहायता करेंगे।

उपर्युक्त अनुच्छेद के संदर्भ में विपणन के तीन कार्यों को समझाइए।

6

Radhika was a student of Business Studies of Class XII. Her father was a farmer who grew different varieties of rice and was well-versed about various aspects of rice cultivation. He was also selected by the government for a pilot-project on rice cultivation. As a project-work in Business Studies she decided to study the feasibility of marketing good quality rice at a reasonable price. Her father suggested her to use internet to gather customers' views and opinions. She found that there was a huge demand for packaged organic rice. She knew that there were no pre-determined specifications in case of rice because of which it would be difficult to achieve uniformity in the output. To differentiate the product from its competitors, she gave it the name of 'Malabari Organic Rice' and classified it into three different varieties namely — Popular, Classic and Supreme, based on the quality. She felt that these names would help her in product differentiation.

Explain the three functions of marketing, with reference to the above paragraph.

25. 'अभिषेक लिमिटेड' सूती कपड़ों का उत्पादन कर रही है। पिछले काफ़ी वर्षों से वह लगातार अच्छे लाभ अर्जित कर रही है। इस वर्ष भी वह पर्याप्त लाभ अर्जित करने में सफल रही है। कम्पनी के पास पर्याप्त रोकड़ और भविष्य में विकास के अच्छे अवसर उपलब्ध हैं। यह एक भली-भाँति प्रबन्धित संगठन है तथा गुणवत्ता, रोज़गार के समान अवसर तथा अच्छी पारिश्रमिक पद्धतियों में विश्वास रखता है। इसके बहुत से अंशधारक हैं जो अपने निवेश पर नियमित आय प्राप्त करने को प्राथमिकता देते हैं।

कम्पनी ने आई.सी.आई.सी.आई. बैंक से ₹ 50 लाख का ऋण लिया है और ऋण समझौते के अनुसार लाभांश भुगतान कुछ प्रतिबन्धों के अधीन है।

कम्पनी के बारे में उपर्युक्त परिचर्चा उन विभिन्न घटकों की ओर संकेत करती है जो यह निर्णय लेते हैं कि कम्पनी द्वारा लाभों का कितना भाग प्रतिधारित किया जाए और कितना वितरित किया जाए।

उपर्युक्त परिचर्चा से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए किन्हीं चार घटकों को पहचानिए एवं समझाइए।

6

'Abhishek Ltd.' is manufacturing cotton clothes. It has been consistently earning good profits for many years. This year too, it has been able to generate enough profits. There is availability of enough cash in the company and good prospects for growth in future. It is a well managed organisation and believes in quality, equal employment opportunities and good remuneration practices. It has many shareholders who prefer to receive a regular income from their investments.

It has taken a loan of ₹ 50 lakhs from I.C.I.C.I. Bank and is bound by certain restrictions on the payment of dividend according to the terms of the loan agreement.

The above discussion about the company leads to various factors which decide how much of the profits should be retained and how much has to be distributed by the company.

Quoting the lines from the above discussion, identify and explain any four such factors.