



SET – 2

Series : BVM/1

कोड नं.

Code No.

66/1/2

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 घंटे

Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 80

Maximum Marks : 80

सामान्य निर्देश :

- (i) इस प्रश्नपत्र में पाँच खण्ड हैं – अ, ब, स, द और य ।
- (ii) खण्ड 'अ' में 1 अंक वाले प्रश्न 1 से 8 हैं । जिनका उत्तर एक शब्द अथवा एक वाक्य में हो ।
- (iii) खण्ड 'ब' में 3 अंक वाले प्रश्न 9 से 13 हैं । जिनका उत्तर 50-75 शब्दों में हो ।
- (iv) खण्ड 'स' में 4 अंक वाले प्रश्न 14 से 19 हैं । जिनका उत्तर लगभग 120 शब्दों में हो ।
- (v) खण्ड 'द' में 5 अंक वाले प्रश्न 20 से 22 हैं । जिनका उत्तर लगभग 150 शब्दों में हो ।
- (vi) खण्ड 'य' में 6 अंक वाले प्रश्न 23 से 25 हैं । जिनका उत्तर लगभग 200 शब्दों में हो ।
- (vii) प्रश्नपत्र में कोई समग्र चयन-विकल्प उपलब्ध नहीं है, तथापि एक अंक वाले 3 प्रश्नों में, तीन अंकों वाले 2 प्रश्नों में चार अंकों वाले 2 प्रश्नों में, पाँच अंकों वाले 1 प्रश्न में तथा छः अंकों वाले 1 प्रश्न में विकल्प उपलब्ध हैं । ऐसे प्रश्नों में आपको केवल एक विकल्प का ही उत्तर देना है ।

66/1/2

1

P.T.O.

2. विपणन मिश्र के एक घटक के रूप में 'भौतिक वितरण' का अर्थ दीजिए ।

1

अथवा

'विपणन प्रबन्ध' का क्या अर्थ है ?

Give the meaning of 'Physical Distribution' as an element of Marketing Mix.

OR

What is meant by 'Marketing Management' ?

3. 'कार्य शक्ति विश्लेषण' को परिभाषित कीजिए ।

1

अथवा

'चयन' को परिभाषित कीजिए ।

Define 'Workforce Analysis'.

OR

Define 'Selection'.

4. एपलाएन्सस इंडिया लिमिटेड 1987 से घरेलू उपकरणों के निर्माण एवं वितरण में संलग्न है । चूंकि कम्पनी अच्छी गुणवत्ता वाले उपकरणों का उत्पादन कर रही है अतः बाजार में इनका अच्छा नाम है । विशिष्टीकरण को प्राप्त करने के लिए इस कम्पनी में निर्माण, वित्त, विक्रय, रख-रखाव सेवाओं तथा तकनीकी सेवाओं के लिए अलग-अलग विभाग हैं । चूंकि कम्पनी का प्रचालन क्षेत्र बढ़ गया है तथा ग्राहक अधिक माँग करने लगे हैं अतः कम्पनी ने निर्णय लिया है कि पर्यावरण की बदलती हुई आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए विद्यमान प्रबन्ध के सिद्धान्त को संशोधित करना होगा ।

प्रबन्ध के उस सामान्य सिद्धान्त का उल्लेख कीजिए जिसे कम्पनी बदलती हुई जरूरतों के लिए संशोधित करना चाहती है ।

1

Appliances India Ltd. is engaged in manufacturing and distribution of home appliances since 1987. It has a good name in the market as the company is producing good quality appliances. It has separate departments for manufacturing, finance, sales, maintenance services and technical services to achieve specialization.

Since the areas of operations of the company have increased and customers have become more demanding, the company decided to modify the existing principle of management to meet the changing requirements of the environment.

State the general principle of management which the company wants to modify to meet the changing requirements.



खण्ड 'ब'

Section – B

9. 'पूँजी संरचना' का क्या अर्थ है ? एक कम्पनी की पूँजी संरचना को प्रभावित करने वाले किन्हीं दो कारकों को समझाइए । 3

अथवा

एक कम्पनी की कार्यशील पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले किन्हीं तीन कारकों को समझाइए ।
What is meant by 'Capital Structure' ? Explain any two factors that affect the capital structure of a company.

OR

Explain any three factors that affect the working capital requirements of a company.

10. 'समन्वय प्रबन्ध के सभी स्तरों पर आवश्यक है और सभी प्रबन्धकों का उत्तरदायित्व है ।' समझाइए । 3

अथवा

कोई तीन कारण समझाइए जो यह स्पष्ट करते हों कि प्रबन्ध का महत्त्व दिन-प्रतिदिन बढ़ रहा है ।
'Co-ordination is needed at all levels of management and is the responsibility of all managers.' Explain.

OR

Explain any three reasons, which clarify that management is gaining importance day by day.

11. लक्षित बाज़ार की पहचान तथा उस बाज़ार में उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं एवं इच्छाओं को समझने के पश्चात् जेटीएम लिमिटेड ने 'बडीलाइन' ब्रान्ड नाम जिसमें अभ्यास पुस्तिकाएँ तथा व्यापक स्टेशनरी का सामान जैसे बॉल पेन, जैल पेन तथा ज्यामिति बॉक्स इत्यादि सम्मिलित थे, बाज़ार में उतारा । उनके सभी उत्पाद अच्छी गुणवत्ता वाले तथा पर्यावरणी हितैषी थे, लेकिन महँगे थे । वे अपने उत्पादों को अपने प्रतियोगियों से भिन्न चाहते थे । ब्रान्ड नाम को बनाने में उन्होंने बहुत अधिक प्रयास, समय एवं धन लगाया, क्योंकि वे जानते थे कि एक ब्रान्ड नाम के बिना वे केवल जातिगत उत्पादों के लिए जागरूकता उत्पन्न कर सकते हैं लेकिन कभी भी उन उत्पादों की बिक्री के बारे में आश्वस्त नहीं हो सकते । कम्पनी को उसके प्रयासों का परिणाम मिला तथा उत्पादों की माँग बढ़नी शुरू हो गई । ग्राहकों को ब्रान्ड पसंद आया तथा वे उसके आदी हो गए । उन्हें अधिक मूल्य भुगतान करने की परवाह नहीं थी । समय-बीतने के साथ-साथ, इसकी गुणवत्ता के कारण 'बडीलाइन' ब्रान्ड को खरीदना एक प्रतिष्ठा-प्रतीक बन गया । उपभोक्ता इसका प्रयोग करने में गर्व महसूस करते थे । 3

- (i) जे टी एम लिमिटेड द्वारा अनुपालित किये जाने वाले विपणन प्रबन्ध दर्शन को पहचानिए ।
(ii) उपरोक्त स्थिति में प्रकाशित विपणन कर्ताओं को ब्रान्डिंग के लाभ समझाइए ।



JTM Ltd. launched 'Buddyline', an exercise book and comprehensive stationery brand name comprising of ball pens, gel pens and geometry boxes after identifying the target market and understanding the needs and wants of the consumers of that market. All their products were of good quality and eco-friendly but expensive. They wanted to distinguish their products from that of their competitors. They spent lot of efforts, time and money in creating the brand name, as they knew that without a brand name, they can only create awareness for the generic products and can never be sure of the sale of their products. The effort paid off and the demand for the products started growing. The customers liked the brand and became habitual to it. They did not mind paying a higher price. Over a period of time, it became a status symbol to buy 'Buddyline' brand because of its quality. The consumers felt pride in using them.

- (i) Identify the marketing management philosophy followed by JTM Ltd.
- (ii) Explain the advantages of branding to the marketeers highlighted in the above case.

12. मीता का बीकानेर में 'स्मार्ट फ्लेवर्स' नाम से आइस्क्रीम का एक सफल व्यवसाय है। उसकी आइस्क्रीम बहुत ही स्वादिष्ट है। वह आइस्क्रीम का उत्पादन ताज़े दूध से करती है तथा उसके द्वारा उत्पादित आइस्क्रीम विभिन्न प्रकार के फ्लेवर्स तथा पैकेटों में उपलब्ध हैं। यह सुनिश्चित करने के लिए कि ग्राहक क्रय के लिए वापिस आयेंगे उसने व्यवसाय के व्यवहार्य उद्देश्य निर्धारित किए हैं तथा उनको ध्यान में रखते हुए वह कार्य करती हैं।

अवसरों की पहचान में पहल का लाभ उठाने के कारण उसका व्यवसाय अच्छा चल रहा था। अधिक लाभ अर्जित करने के लिए उसने लागतों में कटौती आरंभ की। इससे कभी-कभी वितरण में देरी होती थी तथा आइस्क्रीम बाज़ार में समय पर नहीं पहुँच पाती थी। समयोपरान्त, उसकी आइस्क्रीम की माँग घट गई और इसके कारण प्रतियोगियों ने बाज़ार में प्रवेश कर लिया। उसने अपने बाज़ार भाग का कुछ अंश प्रतियोगियों के लिए खो दिया।

गर्मी के मौसम के प्रारंभ में विशिष्ट अवसरों के लिए उसे विभिन्न फ्लेवर्स के 4,000 आइस्क्रीम पैकेटों की आपूर्ति एक के बाद एक करने का आदेश प्राप्त हुआ। यह सुनिश्चित करने के लिए कि कार्य समय पर पूर्ण हो तथा आदेशों का वितरण समय पर हो उसने अतिरिक्त कामगारों की नियुक्ति की। इस प्रकार वह समय पर उत्पादन तथा आइस्क्रीम के पैकेटों का वितरण करने में सफल हुई, परन्तु अधिक उत्पादन लागत पर।

गतिविधियों को पूर्ण करते समय तथा लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए दिए गए कार्यों को पूरा करते हुए, मीता ने अनुभव किया कि वह प्रबन्ध के एक महत्वपूर्ण पक्ष की ओर ध्यान नहीं दे रही है।

मीता द्वारा ध्यान न दिए जाने वाले प्रबन्ध पक्ष को पहचानिए। साथ ही एक उदाहरण की सहायता से उसे समझाइए।



Mita has a successful ice cream business at Bikaner, namely 'Smartflavours'. Her ice creams are utterly delicious. She makes ice creams from fresh milk and the same are available in a wide range of flavours and packs. She sets viable business objectives and works with the same in mind in order to ensure that the customers will come back for purchasing.

Having the first mover advantage, her business was doing well. To earn higher profits, she started cutting costs. This would sometimes lead to delay in delivery and the ice cream was not reaching the market in time. Over a period of time, the demand for her ice cream declined and because of it the competitors entered the market. She lost some of her market share to competitors.

At the beginning of summer season, she got back to back orders for supply of 4,000 ice cream packs of different flavours for special occasions. To ensure that the task was completed and orders delivered in time she hired additional workers. She was, thus able to produce and deliver the ice cream packs but at a high production cost. While completing activities and finishing the given task for achieving goals, Mita realized that she was ignoring one of the important aspects of management.

Identify the aspects of management that has been ignored by Mita. Also explain the same with the help of an example.

13. 'कार्य-समृद्धि' तथा 'कर्मचारी भागीदारी' का गैर-वित्तीय प्रेरकों के रूप में उल्लेख कीजिए । यह कर्मचारियों को अभिप्रेरित कैसे करते हैं ? 3

State 'Job Enrichment' and 'Employee Participation' as non-financial incentives. How do they motivate employees ?

खण्ड 'स'

Section – C

14. 'अनौपचारिक संगठन' का अर्थ दीजिए । इसके किन्हीं तीन लाभों का उल्लेख कीजिए । 4

अथवा

'अधिकार अन्तरण' का क्या अर्थ है ? किसी संगठन में अधिकार अन्तरण के महत्त्व पर प्रकाश डालने वाले किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए ।

Give the meaning of 'Informal Organisation'. State its any three advantages.

OR

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



Mega Ltd. holds an Annual Management Programme every year in the month of March in which the top managerial personnel formulate plans for the next year by analyzing and predicting the future to meet future events effectively.

As they are responsible for providing direction to the organization, facts are thoroughly checked using scientific calculations. Detailed plans are prepared after discussion with professional experts. Preliminary investigations are also undertaken to find out the viability of the plan. Since it is an intellectual activity requiring intelligent imagination and sound judgement so it is mainly done by the top management. Usually rest of the members just implement the plans. Middle level managers are neither allowed to deviate from the plans nor are they permitted to act on their own. The top management ensures that the expenses incurred in formulating the plans justify the benefits derived from them.

State any two limitations and any two features of planning discussed above.

19. विनबर लिमिटेड ने हिमाचल प्रदेश के भिवाड़ी में बिजली के गीजरों का निर्माण करने तथा देशभर के व्यापारियों को इसकी आपूर्ति करने के लिए एक निर्माणी इकाई स्थापित की है। उनका उत्पादन लक्ष्य प्रति सप्ताह 500 गीजर्स था। प्रबन्धकों द्वारा यह निर्णय लिया गया कि 10 इकाइयों तक का उत्पादन विचलन मान्य होगा। प्रथम सप्ताह के अंत में उत्पादन 450 गीजर्स था। अगले सप्ताह उत्पादन बढ़कर 470 गीजर्स हो गया। एक सप्ताह पश्चात उत्पादन 460 गीजर्स था। जाँच पड़ताल पर ज्ञात हुआ कि बिजली की अनियमित आपूर्ति के कारण उत्पादन में उतार-चढ़ाव हो रहा था।

4

(अ) उपरोक्त अनुच्छेद में प्रबन्ध के एक कार्य की प्रक्रिया के कुछ चरणों की चर्चा की गयी है। उन चरणों को समझाइए।

(ब) साथ ही उन चरणों का भी उल्लेख कीजिए जिनकी चर्चा उपरोक्त अनुच्छेद में नहीं की गई है।

Vinber Ltd. set up a manufacturing unit at Bhiwadi in Himachal Pradesh to manufacture electric geysers and supply them to dealers all over the country. Their production target was 500 geysers per week. It was decided by the management that variation in production upto 10 units would be acceptable.

At the end of the first week, the production was 450 geysers. The next week, production increased to 470 geysers. A week later, production was 460 geysers. On investigation, it was found that fluctuation in production was due to irregular supply of electricity.

(a) The above para discusses some of the steps in the process of one of the functions of management. Explain these steps.

(b) Also, state the step(s) that have not been discussed in the above para.



खण्ड 'द'
Section – D

20. निशा सेठी एक प्रसिद्ध परामर्शदात्री कम्पनी के एल आई ग्लोबल सर्विसेज में मानव संसाधन प्रबन्धक के रूप में कार्य कर रही थी। उसके कार्य में कार्य-विवरण तैयार करना, भर्ती, पारिश्रमिक एवं अभिप्रेरक योजनाएँ विकसित करना तथा कामगारों के शिक्षण को सुविधाजनक बनाना सम्मिलित था। उन्होंने अपने कामगारों के सतत शिक्षण के लिए संस्थानों के साथ गठबंधन किए हुए थे। जैसे-जैसे कार्य अधिक से अधिक जटिल हो रहे थे के एल आई ग्लोबल सर्विसेज अपने कामगारों को कार्य पूर्ण करने के आवश्यक कौशलों का शिक्षण देने के लिए अधिक मात्रा में धन विनियोजित कर रही थी।

किन्हीं पाँच बिन्दुओं के द्वारा उल्लेख कीजिए कि यह विनियोग किस प्रकार संगठन के लिए लाभकारी होगा।

5

Nisha Sethi was working as a Human Resource Manager in a famous consultancy firm, KLI Global Services. Her job included preparing job descriptions, recruitment, developing compensation and incentive plans and facilitating employee learning. They had entered into alliances with institutes to ensure continuous learning of their employees. With the jobs becoming more and more complex, KLI Global Services invested large amount of money in making the employees learn the skills necessary to complete the jobs.

State by giving any five points, how this investment is likely to benefit the organisation ?

21. प्रबन्ध के सिद्धान्तों की किन्हीं पाँच विशेषताओं को समझाइए।

5

अथवा

वैज्ञानिक प्रबन्ध के निम्न सिद्धान्तों को समझाइए :

- (अ) सहयोग, न कि टकराव, तथा
(ब) प्रत्येक व्यक्ति का उसकी अधिकाधिक क्षमता एवं समृद्धि के लिए विकास

Explain any five features of principles of management.

OR

Explain the following principles of scientific management :

- (a) Harmony, not discord ; and
(b) Development of each and every person to his or her greatest efficiency and prosperity.



खण्ड 'य'

Section – E

23. प्रताप सिंह, निसार एन्टरप्राइजेस के मुख्य प्रशासनिक अधिकारी हैं। यह ऑटोमोबाइल पुरजों की एक निर्माणी कम्पनी है। उद्यम का कार्यकारी ढांचा है जिसमें प्रकृति में समान कार्यों को एक साथ समूहीकृत किया जाता है जैसे उत्पादन, वित्त, विपणन एवं मानव संसाधन। निसार एन्टरप्राइजेस की निर्माणी इकाई मानेसर में है। कारखाने में बहुत लम्बे समय से बहुत सी समस्याएँ महामारी की तरह फैली हुई थी जिनकी जानकारी उत्पादन प्रबन्धक वरुण शर्मा को थी। कामगारों में आन्तरिक भेदभाव थे। समय-समय पर प्रबन्धकों एवं कामगारों के बीच गलतफहमियाँ हो जाती थी। समस्याओं को ध्यान में रखते हुए वरुण शर्मा ने सियाराम सिंह की नियुक्ति की जिसे वास्तविक कार्य-शक्ति के साथ कार्य करने तथा मध्यमस्तरीय प्रबन्धकों के आदेशों को कर्मचारियों तक पहुँचाने का 14 वर्षों का अनुभव था। सियाराम सिंह ने वरुण शर्मा से मिलकर इस बात को समझा कि प्रबन्ध क्या चाहता है? उसके पश्चात वह कर्मचारियों से मिला और उन्हें प्रबन्धकों के विचारों से अवगत किया। उसने कर्मचारियों को भी यह आश्वासन दिया कि वह उनकी समस्याओं से प्रबन्धकों को अवगत कराएगा। इस प्रकार उसने प्रबन्धकों एवं कर्मचारियों के बीच गलतफहमियों को दूर किया। उसने आन्तरिक मतभेदों को भी दूर किया और अपनी कार्यग्रहण तिथि के एक महीने के अंदर कर्मचारियों को मिलाने में सफल हो गया। प्रबन्धन द्वारा उसके कार्य को स्वीकृति मिली और उसे अच्छे निष्पादन के लिए वेतन में 10% वृद्धि के साथ एक प्रमाण-पत्र दिया गया।

- (i) सियाराम सिंह द्वारा कुछ कार्यों का निष्पादन किया गया जो उस पद के लिए निष्पादित किए जाने आवश्यक थे जिस पर वह कार्य कर रहा था। ऐसे अन्य पाँच कार्यों का उल्लेख कीजिए जिनके निष्पादन की अपेक्षा सियाराम सिंह से की जा सकती है।
- (ii) सियाराम सिंह को दिए गए अभिप्रेरकों के नाम बताइए।

6

Pratap Singh is the Chief Executive Officer of Nissar Enterprises. It is an automobile parts manufacturing company. The enterprise has a functional structure, in which jobs of similar nature have been grouped together as Production, Finance, Marketing and Human Resource. Nissar Enterprises has its manufacturing unit at Manesar. The factory has been plagued with many problems for a long time which was in the knowledge of the Production Manager, Varun Sharma. The workers had internal differences. Time and again, there were misunderstandings between the management and the workers. Keeping the problems in mind, Varun Sharma appointed, Siyaram Singh who had 14 years of experience of working with the actual work force and passing on instructions of the middle management to the workers.

Siyaram Singh met Varun Sharma to understand what the management wanted ?



Thereafter he met the workers and conveyed the ideas of management to them. He also promised the workers to convey their problems to the management. In this way, he cleared the misunderstanding between the management and the workers.

He also sorted out internal differences and was able to unite the workers within a month of his joining. His work was acknowledged by management and he was given a certificate of good performance along with 10% increase in salary.

- (i) Siyaram Singh performed some of the functions which are required to be performed at the position he is working at. State any five other functions Siyaram Singh is expected to perform.
- (ii) Name the incentives provided to Siyaram Singh.

24. 'किसी भी उद्यम की सफलता के लिए सुदृढ़ वित्तीय नियोजन आवश्यक है।' कोई छः कारण देते हुए इस कथन को समझाइए।

6

अथवा

वित्तीय कार्य को क्रियान्वित करते समय वित्तीय प्रबन्धक द्वारा लिए जाने वाले तीन मुख्य निर्णयों को समझाइए।
“Sound Financial Planning is essential for the success of any enterprise.” Explain this statement by giving any six reasons.

OR

Explain the three major decisions that finance manager has to take while performing the finance function.

25. वॉयस, एक महत्वपूर्ण उपभोक्ता संगठन है। इसने उपभोक्ताओं के लिए दिल्ली/राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र में दिसम्बर के महीने में कार्यशालाएँ आयोजित की, विषय था –
‘जैविक खाद्य – खेत से प्लेट तक’, ताकि जैविक खेती के महत्व के बारे में जागरूकता फैलाई जा सके तथा उपभोक्ताओं को परम्परागत खाद्य छोड़कर जिनमें रसायन तथा कीटनाशक सम्मिलित हैं, जैविक खाद्यों की ओर प्रेरित किया जा सके। किसान समुदाय से विशेषज्ञ प्रवक्ताओं ने खेती में कीटनाशकों के घातक प्रभावों तथा जैविक खाद्य के महत्व को समझाया। लोगों को सूचित किया गया कि संगठन नियमित रूप से नमूनों की जाँच करता है ताकि भारी धातुओं अथवा कीटनाशकों की उपस्थिति जैसी मिलावटों को पहचाना जा सके। लोगों में विभिन्न उत्पादों की गुणवत्ता के बारे में जागरूकता उत्पन्न करने के लिए परीक्षणों के परिणामों को इनकी मासिक पत्रिका ‘कन्स्यूमर वॉयस’ में प्रकाशित किया जाता है। यह उपभोक्ताओं को निवारण प्रदान करने के लिए सहायता एवं कानूनी सलाह भी प्रदान करती है।

उपरोक्त अनुच्छेद से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण व संवर्धन के लिए ‘कन्स्यूमर वॉयस’ द्वारा निष्पादित किए जाने वाले कार्यों का उल्लेख कीजिए।

6



